COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

41e RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

L'aide juridique, un réseau au service des gens

41e RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2012-2013

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

L'aide juridique, un réseau au service des gens

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Design graphique:
Atelier rouge

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Bibliothèque et Archives Canada, 2013

ISBN : 978-2-550-68070-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-68071-0 (PDF)

ISSN-0703-0762

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1

La présentation du rapport 5

SECTION 2

Le message du président 6

SECTION 3

La déclaration du président 8

SECTION 4

La présentation de la Commission des services juridiques 9

4.1 La mission 9

4.2 Les valeurs 9

4.3 La vision 9

4.4 Les mandats 9

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes 10

SECTION 5

Le contexte 19

SECTION 6

Les faits saillants et le rayonnement 20

6.1 Les faits saillants 20

6.2 Les décisions marquantes des commissaires 21

6.3 L'attribution du Prix Robert-Sauvé 21

6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 22

SECTION 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 23

SECTION 8

Le Plan stratégique 2009-2013 et les orientations et objectifs 2012-2013 24

SECTION 9

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 36

SECTION 10

Les autres résultats 42

10.1 Le Comité de révision 42

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée 45

10.3 La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique 48

10.4 Le Service des communications 48

10.5 Le Service de garde téléphonique 49

10.6 Le Service de recherche 49

L'aide juridique, un réseau au service des gens

SECTION 10 (suite)

10.7 La réciprocité 50

10.8 Le Prix Robert-Sauvé 50

SECTION 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives 51

11.1 L'accès à l'information 51

11.2 La protection des renseignements personnels 51

11.3 La Politique linguistique 52

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 52

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 52

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 52

11.7 La Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire 53

11.8 Les ressources informationnelles 53

11.9 Le Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique 54

SECTION 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle 55

12.1 Les statistiques 55

12.2 Le profil de la clientèle 66

SECTION 13

Les ressources 69

13.1 Les ressources humaines 69

13.2 Les ressources financières 70

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2013 71

SECTION 14

Les orientations et les objectifs 2013-2014 94

SECTION 15

ANNEXES 95

Annexe 1 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 95

Annexe 2 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013 100

Annexe 3 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2013 101

L'aide juridique, un réseau au service des gens

Le 13 septembre 2013

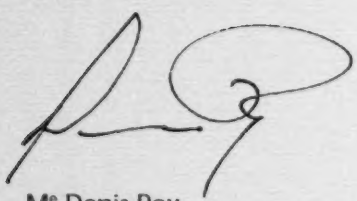
Me Bertrand St-Arnaud
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14), le quarante et unième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2013. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



Me Denis Roy

2. MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Ce 41e rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques est le 10e que j'ai l'honneur de vous présenter. En effet, depuis 2004, j'estime avoir le privilège de diriger l'un des meilleurs régimes d'aide juridique qui soit, tant pour l'étendue de sa couverture que pour son rendement. Le présent rapport témoigne d'une année au cours de laquelle les défis furent nombreux et les réalisations marquantes, en lien avec les orientations stratégiques et les cibles établies.

La *Loi sur l'aide juridique* a été sanctionnée le 8 juillet 1972 et le réseau de l'aide juridique a été mis sur pied l'année suivante. Cette législation donnait naissance à un régime offrant un large panier de services, le libre choix de son avocat par le bénéficiaire, une structure décentralisée et un véhicule d'information juridique destiné à l'ensemble de la population. Dès lors, le régime québécois d'aide juridique fut largement reconnu comme étant original, créatif et unique.

D'ailleurs, 40 ans plus tard, de nombreuses législatures étrangères s'inspirent de ce modèle dans le processus d'implantation ou de mise à jour de leur régime d'aide juridique. Au fil des ans, le réseau québécois de l'aide juridique a eu un impact considérable au chapitre de l'accessibilité à la justice, en plus de contribuer de façon significative à la diffusion de l'information juridique à l'ensemble de la population québécoise.

Que ce soit en collaborant au processus législatif ou en représentant des millions de personnes devant toutes les instances judiciaires, notre régime a démontré qu'il est non seulement un service essentiel pour les justiciables admissibles, mais aussi un élément incontournable de la politique gouvernementale visant à améliorer l'accès à la justice. L'entrée en vigueur, le 1er juin 2012, de la première de trois hausses des seuils d'admissibilité à l'aide juridique s'inscrit dans le cadre des mesures qui visent à offrir à la population un meilleur accès au système de justice.

En ce qui a trait plus particulièrement à la gestion de la Commission et du réseau de l'aide juridique, je veux souligner le fait que le Plan stratégique 2009-2013, qui a marqué une autre étape importante de la vie de notre organisation, a pris fin le 31 mars 2013. Cela étant, le présent rapport fait état, entre autres, du travail accompli durant ces quatre années.

Très tôt au cours de la prochaine année, la Commission aura adopté un nouveau plan stratégique qui définira les objectifs permettant à la Commission de poursuivre ses efforts afin de rendre le système de justice plus accessible aux citoyens, de mieux faire connaître ses services aux personnes admissibles et de moderniser ses outils de gestion.

En matière de relations de travail, en 2012-2013, les gestionnaires du réseau ont conclu des ententes avec toutes les instances syndicales, sauf une, et renouvelé les contrats de travail de la presque totalité des employés jusqu'au 31 mars 2015. Ces conventions collectives accordent aux employés de soutien des conditions de travail comparables à celles accordées aux employés du secteur public et octroient aux avocats des conditions identiques à celles accordées aux avocats à l'emploi du Directeur des poursuites criminelles et pénales.

De même, le ministre de la Justice et le Barreau du Québec ont conclu deux ententes relativement au tarif des honoraires et des débours des avocats de la pratique privée en matière civile et criminelle dans le cadre du régime d'aide juridique. Ces ententes, entrées en vigueur le 27 mars 2013, ont donné lieu à d'importants travaux à la Commission des services juridiques afin d'assurer l'implantation de ces nouveaux tarifs et le paiement des arrérages dus aux avocats. Ainsi, plus de 2 600 000 $ ont été payés à l'intérieur d'un délai d'un mois à des centaines d'avocats de la pratique privée.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

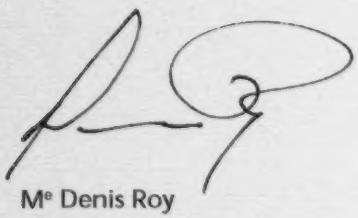
Par ailleurs, faisant suite à l'adoption de la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale*, la Commission des services juridiques s'active actuellement à mettre sur pied un nouveau service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants qui entrera en vigueur prochainement. Ce service, qu'on appelle le « SARPA », permettra à la Commission de modifier, à peu de frais pour les utilisateurs, le montant d'une pension alimentaire pour enfant, de façon purement administrative et sans intervention de la Cour.

De plus, pour la première fois de l'existence du régime, un service d'aide juridique sera accessible à l'ensemble de la population, sans égard à la situation financière des parties. Il s'agit d'une façon inédite de concevoir l'intervention de l'État en matière d'aide juridique, celle-ci n'étant plus nécessairement basée sur la situation financière du bénéficiaire, mais bien sur le service requis par celui-ci. En l'occurrence, il s'agit d'une demande conjointe d'aide à l'homologation par le tribunal d'une entente visant à modifier les modalités d'un jugement antérieur en matière familiale. Ce nouveau service doit entrer en vigueur au cours de la prochaine année.

En conclusion, je témoigne avec satisfaction qu'après toutes ces années et tout le chemin parcouru, l'Aide juridique au Québec, riche de son expérience, est toujours proactive dans la recherche des meilleures façons de remplir sa mission, soit celle de servir au mieux sa clientèle et de faciliter, par tous les moyens, un plus large et un meilleur accès à la justice. Pour y arriver, le réseau mise sur la concertation entre les instances qui le composent et sur le professionnalisme, la vaste expertise et le dévouement de ses gestionnaires et de ses employés.

Je vous invite maintenant à consulter notre rapport annuel pour obtenir plus d'information sur l'ensemble des activités et des réalisations du réseau de l'aide juridique pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2013. Ce rapport est également disponible sur le site de la Commission à l'adresse Internet www.csj.qc.ca.

Le président,



Me Denis Roy

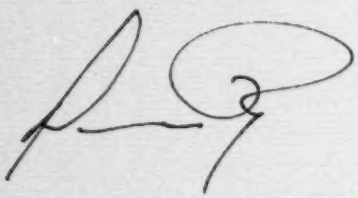
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Me Denis Roy, président



Montréal, le 13 septembre 2013

4.1 LA MISSION

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ., c. A-14). Cette loi a été sanctionnée en 1972 et modifiée en profondeur en 1996. Un chapitre portant sur des services rendus à la suite d'ordonnances en matière de droit criminel y a été ajouté en 2010.

La Commission veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles et que certains autres services juridiques soient rendus, tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

4.2 LES VALEURS

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 LA VISION

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique et, de ce fait, maintient le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 LES MANDATS

La Commission a le pouvoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination de ses activités avec celles des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

La Commission assume la responsabilité de fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue en vertu du *Code criminel*.

4.5 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LES ORGANIGRAMMES

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2013

M[e] Denis Roy, *président*	M[e] Céline Giroux, *vice-présidente*
M[e] Pierre Allen, Trois-Rivières	M. Gilles Baril, Duparquet
M[e] Rachel Caissy, Maria	M[me] Nathalie Cloutier, Montmagny
M[e] Janick Perreault, Montréal	M[e] Benoit Roberge, Sainte-Anne-des-Lacs
M[e] Isabelle Simard, Saguenay	M. Yves Desmarais, *délégué du sous-ministre de la Justice*
M. Jean-Paul Bergeron, *délégué du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale*	

Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de quatre membres au 31 mars 2013, y compris le président et la vice-présidente.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les deniers ou les valeurs reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Secrétariat du Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec madame Louise Roby de la firme de comptables professionnels agrées Mazars Harel Drouin, auditeurs indépendants de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2012-2013, il n'y a eu aucune demande de cette nature.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

Membres du Comité administratif
au 31 mars 2013

Me Denis Roy, *président* — Me Céline Giroux, *vice-présidente*

M. Gilles Baril, *commissaire* — Me Benoît Roberge, *commissaire*

Le président et la vice-présidente

Le président et la vice-présidente exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. Au cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par la vice-présidente.

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, le contrôle budgétaire, les ressources humaines, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information.

Les différents services de la Commission

Le Service de l'informatique

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission. Il assiste, forme et offre du soutien technique dans un souci d'amélioration continue de la qualité de service aux utilisateurs.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels et logiciels tout en contribuant au maintien et à l'évolution constante de l'infrastructure des technologies de l'information.

Enfin, ce service assure la sécurité de l'information et de son parc informatique.

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume la gestion du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14).

La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique

En vertu du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14), la Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (la Direction) gère les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, la Direction peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Elle voit de plus à assurer des services lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toutes autres ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, elle offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

Le Service des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité par des interventions auprès des médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

Le Service de recherche

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il coordonne également les activités des comités d'avocats du réseau de l'aide juridique qui siègent selon les exigences de la pratique professionnelle ou les nécessités administratives.

Ce service constitue et tient à jour une banque de données dans laquelle sont répertoriés des jugements, des opinions juridiques, des textes de doctrine et d'autres documents utiles à la recherche juridique. Il met à jour certaines publications juridiques spécialisées.

Il participe aussi à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, incluant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

Le Service de garde téléphonique

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre communautaire juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC

L'aide juridique, un réseau au service des gens

Les Centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en recommandant à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique;
- en suscitant l'institution d'un comité consultatif composé d'un maximum de douze membres;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2013 les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

M. Sylvain Blais, *président*
Me Louis-Charles Bélanger
Mme Nancy Burrows
Me Renée Dussault
Mme Linda Grégoire
Me Michel Rolland
Me Jean Paquin, *directeur général*
M. Gérard Auger
Mme Mireille Bourque
Me Denise Descôteaux
Me Nathalie Gingras
Mme Gaétane Petit

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE

Mme Micheline Brière, *présidente*
Me Pierre J. Cadieux
Me Isabel Côté
Mme Marlyne Cyr
M. Richard Marin
M. Claude Poirier
Me Jean-Roch Michaud, *directeur général*
Me Marie-France Bergeron
M. André Chouinard
M. Christian Cyr
Mme Réjeanne Hudon
Me Madone Minville
M. Louis-Philippe Ste-Croix

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA CÔTE-NORD

Me Victor St-Onge, *président*
M. Gino Boucher
Me Grégoire Dostie
M. Jacques Landry
Me Brigitte-Viviane Lévesque
Mme Darlene Roberts Rowsell
Me François Wullaert, *directeur général*
Me Isabelle Blouin
M. Jean Caron
Mme Caroline Dupuis
Mme Thérèse Laplante
Mme Nadia Morissette

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ESTRIE

M. Albert Ouellet, *président*
Mme Joanne Beaudin
M. Charles Coulombe
Mme Lise Laroche
M. Marcel Nadeau
M. Yvon Roberge
Me Mario J. Proulx, *directeur général*
Mme Soucila Badaroudine
M. André Chartier
Me André Fournier
Me Timothy Leonard
Me Daniel Proulx
Mme Liette Tessier-Allard

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE LAURENTIDES-LANAUDIÈRE

M. Serge Forget, *président*
Me Sophie Boulard
M. Jean-Pierre Ferland
M. André Mayer
Me André Théorêt
Me Caroline Blache, *directrice générale*
Me Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
M. Jean-Yves Giguère
Me Mélanie St-Onge
Mme Joanne Vandal

L'aide juridique, un réseau au service des gens

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA MAURICIE–BOIS-FRANCS

M^me^ Nicole Simmonneau, *présidente*
M^me^ Rollande Barabé-Cloutier
M^e^ Ann Gagné
M^e^Jean-François Lacoursière
M^e^ Ghislain Lavigne
M. Jean Ruel
M^e^ Michel Tessier, *directeur général*
M^me^ Louise Armstrong
M. Hermann Boisvert
M^me^ Sylvie Gervais
M^e^ Luce Lagacé
M^me^ Isabelle Lessard

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE MONTRÉAL

M^e^ Nicole Parent, *présidente*
M^e^ Jacques Forgues
M^me^ Michèle Goyette
M^e^ Danièle Roy
M^me^ Huguette St-Louis
M^e^ Claude Hargreaves, *directeur général*
M^e^ Claudie Bélanger
M. Pierre Gendron
M^me^ Céline Pelletier
M^me^ Marian Shermarke
M. Jean Valiquette

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'OUTAOUAIS

M. Gérard Desjardins, *président*
M^me^ Sophie Beaudoin
M^e^ Jade Boucher
D^r^ Jean De La Chevrotière
M^e^ Guy Gosselin
M^me^ Anick Ouellette
M^e^ Roger Landry, *directeur général*
M^me^ Cécile Barrière
M^e^ Charles Belleau
M^e^ Natacha Bouffard
M^me^ Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
M^e^ Jean-Claude Sarrazin

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE QUÉBEC

M^me^ Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, *présidente*
D^r^ Léo Cantin
M. Jean Drolet
M. Henri Ouellet
M. François Tremblay
M^e^ Daniel Moffet, *directeur général*
M^e^ Eric Bouchard
M^me^ Nicole Dion
M^e^ Maurice Dussault
M^e^ Martin Roy
M. Maurice Tremblay

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA RIVE-SUD

M^e^ Monique Fortier, *présidente*
M^e^ Danielle Deland
M^e^ Ginette Laflamme
M^me^ Marie-Sophie Lamothe
M. Gilles Mailloux
M^e^ Renée Roy
M^e^ Yvan Niquette, *directeur général*
M^me^ Stella Brochu
M^e^ Marie-André Hotte
M. Luc Lalonde
M^me^ Sylvie Lavigueur
M^e^ Micheline Montpetit
M^e^ Jacques Sylvestre, sr

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN

M^e^ David Duchesne, *président*
M^e^ Céline Claveau
M^e^ Bruno Fortin
M. Yann Gilbert
M^me^ Julie Racine
M^me^ Nancy St-Gelais
M^e^ Marie Fillion, *directrice générale*
M. Normand Boivin
M. Denis Daigle
M^me^ Guylaine Gauthier
M^e^ Carmen Harvey
M. Doris Riverin
M. Pierre Tremblay

L'aide juridique, un réseau au service des gens

La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2013, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Le réseau de l'aide juridique a ainsi, au cours des 40 dernières années, émis plus de 8 820 000 attestations d'admissibilité à l'aide juridique au bénéfice de sa clientèle.

Les services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

6.1 LES FAITS SAILLANTS

Service administratif de révision des pensions alimentaires (SARPA)

La *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* a été sanctionnée le 15 juin 2012. Cette loi crée deux nouveaux services offerts à toute la population du Québec, le Service d'aide à l'homologation d'une entente (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA). Ces services visent la révision ou le rajustement d'une pension alimentaire qui a d'abord été établie par un tribunal.

La loi incorpore le Service d'aide à l'homologation d'une entente (SAH) au panier de services offerts dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et confie à la Commission des services juridiques le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires (SARPA).

Hausse des seuils d'admissibilité

Le 1er juin 2012, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique ont été haussés pour la première de trois années conformément au règlement qui a modifié le *Règlement sur l'aide juridique* le 2 mai 2012 (Décret 438-2012, (2012) 144 G.O. II 2380). Ces hausses sont de l'ordre de 1,65 % pour le volet gratuit et de 10,5 % pour le volet contributif. De plus, le 1er janvier 2013, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique ont été indexés conformément au *Règlement sur l'aide juridique*.

Relations de travail

Au cours de l'année financière 2012-2013, la Commission des services juridiques et le syndicat de ses employés et celui de ses avocats ont chacun paraphé une nouvelle convention collective qui sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2015. Il en va de même des centres régionaux qui composent le réseau de l'aide juridique, sauf le Centre communautaire juridique du Saguenay–Lac St-Jean qui n'a pas terminé les négociations avec ses employés.

Ces conventions collectives accordent aux employés du réseau des conditions de travail comparables à celles accordées aux employés du secteur public et octroient aux avocats des conditions identiques à celles accordées aux avocats à l'emploi du Directeur des poursuites criminelles et pénales. Elles permettent également aux employeurs du réseau de l'aide juridique d'être compétitifs sur le marché de l'emploi.

Conditions de travail des cadres juridiques

Les commissaires ont adopté le *Règlement établissant les normes de rémunération des cadres juridiques à l'emploi du réseau de l'aide juridique* afin de leur accorder la parité de rémunération avec les cadres juridiques à l'emploi du Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Nouveaux tarifs de la pratique privée

Le 19 mars 2013, deux ententes ont été conclues entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et des débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique. Ces ententes, entrées en vigueur le 27 mars 2013, portent sur la tarification des honoraires en matière civile et en matière criminelle et pénale et elles seront en vigueur jusqu'au 30 septembre 2017.

Téléservices et dépôt direct

Depuis le 31 mars 2013, la Commission des services juridiques paie les relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs. Les avocats de la pratique privée et les notaires ont collaboré à cette opération qui s'intègre au Plan d'action de la Commission et à la stratégie gouvernementale de développement durable.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

Vice-présidence

Le 4 février 2013, le Conseil des ministres a nommé Me Céline Giroux vice-présidente de la Commission des services juridiques. Elle remplace Me Lucie Dufresne dont le mandat était terminé depuis le 3 juillet 2012.

Règlement du litige entre et le Barreau du Québec et les centres régionaux d'aide juridique

Le 6 mai 2010, le Barreau du Québec signifiait à l'ensemble des centres communautaires juridiques une requête en jugement déclaratoire portant principalement sur l'application, en matière de protection de la jeunesse, des articles 51 et 52 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Après de nombreuses discussions et rencontres entre la direction du Barreau du Québec et celle de la Commission des services juridiques, le Barreau s'est désisté de cette requête au cours du mois de mars 2013.

Le 40e anniversaire de l'aide juridique

La *Loi sur l'aide juridique* a été adoptée en 1972 et le réseau d'aide juridique a été mis sur pied l'année suivante. Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont participé à diverses manifestations régionales au cours desquelles ils ont souligné cet important anniversaire.

6.2 LES DÉCISIONS MARQUANTES DES COMMISSAIRES

La Commission des services juridiques s'est dotée d'un régime permettant à la Commission des services juridiques d'emprunter à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou auprès du ministère des Finances et de l'Économie, à titre de responsable du fonds de financement, des montants pouvant aller jusqu'à 11 millions de dollars. Il s'agit d'un outil supplémentaire qui permettra à la Commission d'équilibrer plus facilement ses liquidités et ressources au cours des périodes de l'année qui nécessitent de plus grandes sorties de fonds.

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté, en deux étapes distinctes, le budget de la Commission des services juridiques. Ils ont ainsi adopté un budget complet pour les opérations et les dépenses à la permanence et un budget portant sur les dix premiers mois de l'année financière en ce qui a trait aux dépenses de la pratique privée. Cette façon de faire a permis d'adopter un budget sans déficit et de le parfaire en janvier 2013 en tenant compte des crédits supplémentaires accordés à la Commission par le ministère de la Justice en cours d'année.

Les commissaires ont ratifié la résolution du conseil d'administration du Centre communautaire juridique Laurentides-Lanaudière nommant Me Caroline Blache directrice générale de ce centre.

6.3 L'ATTRIBUTION DU PRIX ROBERT-SAUVÉ

Le prix Robert-Sauvé, volet « grand public », a été décerné à monsieur André Laurin pour sa contribution à la promotion des droits des démunis tant pour sa démarche afin de mettre sur pied, avec l'aide du Barreau du Saguenay, un premier service d'aide juridique dans cette région que pour sa contribution à la création d'organisations vouées au soutien des personnes vulnérables sur le plan économique, juridique et social.

Le prix Robert-Sauvé, volet « réseau », a été décerné à monsieur le juge Jules Barrière pour son engagement auprès des justiciables les plus démunis et pour son travail qui a mené à la rédaction de la *Loi sur l'aide juridique* et à la mise sur pied du Centre communautaire juridique de l'Outaouais dont il a été le premier directeur général.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

6.4 LE RAYONNEMENT DANS LE MILIEU JURIDIQUE ET DANS LA COMMUNAUTÉ

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à diverses rencontres et à des colloques afin de partager leur expertise en matière d'aide juridique.

Me Marc Ouimette a été nommé bâtonnier du Barreau de l'Abitibi-Témiscamingue.

Me Sébastien J. Vaillancourt a été nommé bâtonnier du Barreau de Longueuil.

Me Line Boivin du Centre communautaire juridique de Québec a reçu la médaille du Barreau de Québec pour la qualité de son travail professionnel, son implication dans la défense des intérêts de la justice et son engagement social.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec ou des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

7. LE RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En décembre 2010, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun des centres a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice 2012-2013

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de plaintes reçues	77	56	68
Nombre de plaintes en cours de traitement	7	5	9
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	54	46	43
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	1	0	6
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	14	4	9
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	1	0	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	0	1	1

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés.

Le Plan stratégique adopté par la Commission des services juridiques est arrivé à terme au 31 mars 2013. Il a été préparé de concert avec les onze centres régionaux d'aide juridique. Ce plan comprend des éléments visant à améliorer l'accès à la justice et la qualité des services juridiques offerts aux justiciables, et ce, dans la continuité du Plan stratégique du ministère de la Justice.

Le Plan stratégique 2009-2013 contient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Le nouveau Plan stratégique 2013-2017 de la Commission des services juridiques sera soumis pour adoption aux commissaires lors de l'assemblée générale annuelle du mois de juin 2013.

Le réseau de l'aide juridique a incorporé les enjeux et les orientations stratégiques mis de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 ET SOMMAIRE DES RÉSULTATS

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2009-2013 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2012-2013, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

Enjeu 1 : Confiance des citoyens dans le régime d'aide juridique

Orientation 1 : Informer les citoyens

Axe 1.1 : Accès facile à de l'information vulgarisée

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins	1° Nombre de chroniques diffusées	18 chroniques par année
	2° Pourcentage des chroniques déposées sur le site Internet	100 % des chroniques diffusées
	3° Nombre d'aide-mémoire publiés	1 aide-mémoire par année
	4° Pourcentage des aide-mémoire diffusés sur le site Internet	100 % des aide-mémoire publiés
	5° Pourcentage des brochures existantes mises à jour	100 % en 2013
	6° Pourcentage des brochures mises à jour sur le site Internet	100 % en 2013

Résultats 2012-2013

Le Service des communications en collaboration avec le Service de recherche de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique a préparé et diffusé 20 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et elles sont diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique. La Commission des services juridiques a aussi poursuivi la diffusion des quatre aide-mémoire qui avaient fait l'objet d'une campagne d'information au cours des années précédentes. Ces aide-mémoire répondent de façon succincte au besoin d'information juridique des citoyens. Ils se retrouvent sur le site Web de la Commission et dans les bureaux d'aide juridique.

Le Service des communications et le Service de recherche de la Commission ont, de plus, travaillé à la mise à jour de la brochure « *Les jeunes: leurs responsabilités et leurs droits* » qui est maintenant diffusée sur le site Web de la Commission des services juridiques.

Tous ces documents font maintenant l'objet d'une diffusion sur le compte Twitter de la Commission *@La_CSJ* qui a été créé en novembre 2012.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	Nombre d'activités pour réaliser l'objectif	12 activités nationales ou régionales annuellement

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont poursuivi leur participation à la semaine des Rendez-vous avec la justice organisée par le ministère de la Justice, sous le thème « La justice au service du citoyen ». La Commission a profité de l'occasion pour diffuser ses aide-mémoire. La plupart des centres régionaux ont aussi, tout au long de l'année, offert à la population des activités diversifiées telles que des conférences à des groupes ou dans des écoles, des chroniques radiophoniques, des ateliers, des kiosques d'information, des consultations gratuites, etc.

Axe 1.2 : Degré de confiance

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.1 Réviser la Déclaration de services aux citoyens	Révision et diffusion de la Déclaration de services aux citoyens	Un document produit au 31 mars 2011

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques a, en décembre 2010, adopté une nouvelle Déclaration de services aux citoyens qui modernise ce texte et intègre les modifications qui ont été apportées à sa loi en septembre 2010. Cette déclaration est déposée sur le site Internet de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.2 Réaliser un sondage	Réalisation d'un sondage auprès de la clientèle	Un sondage effectué au cours de l'année financière 2012-2013

Résultats 2012-2013

Au cours du mois de septembre 2011, le Barreau du Québec a fait préparer un sondage par la firme CROP auprès d'un panel Web. Parmi les questions soumises, certaines portaient sur le degré de satisfaction par rapport aux services obtenus des avocats de l'aide juridique. Il appert que 82 % des répondants qui avaient utilisé les services de ces avocats se sont déclarés plutôt satisfaits ou très satisfaits des services reçus alors que 18 % se sont dits plutôt insatisfaits ou très insatisfaits.

Compte tenu des limites imposées aux dépenses de la Commission des services juridiques, il a été décidé de ne pas commander un autre sondage et de s'en référer aux résultats de celui qui a été réalisé à la demande du Barreau du Québec.

Enjeu 2 : Un régime d'aide juridique accessible

Orientation 2 : Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique

Axe 2.1 : Accès facilité à l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Nombre d'aînés admis à l'aide juridique	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

Résultats 2012-2013

La collaboration des avocats du réseau de l'aide juridique avec des associations et des organismes qui viennent en aide aux personnes âgées leur permet de faire la promotion des services d'aide juridique auprès de cette clientèle.

Le 1er juin 2012, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ou moyennant le versement d'une contribution ont augmenté conformément au règlement édicté le 2 mai 2012 par le gouvernement. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1er janvier 2013 ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique moyennant le versement d'une contribution de 200 $.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#2 Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité qui entrera en vigueur à compter du 1er juin 2012	Réponse à la demande accrue de services	Élaboration de services pour l'ensemble des citoyens

L'aide juridique, un réseau au service des gens

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques s'est assurée que les centre régionaux d'aide juridique avaient les ressources pour répondre à la hausse de la demande générée par la hausse des seuils d'aide juridique qui résulte de la première augmentation des seuils qui est entrée en vigueur le 1er juin 2012.

Cette hausse des seuils a permis d'ajouter près de 1 300 bénéficiaires à l'aide juridique gratuite et 1 000 personnes à l'aide juridique avec contribution entre le 1er juin 2012 et le 31 mars 2013.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#9 Réviser et adopter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour les années financières 2013-2014	Préparation et diffusion de la politique	Documents produits au 31 mars 2012

Résultats 2012-2013

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année financière 2013-2014 sera présenté aux membres de la Commission des services juridiques lors de l'assemblée générale annuelle de juin 2014 afin qu'il soit adopté pour une période allant jusqu'au 31 mars 2015.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#3 Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire	Le nombre de demandes d'aide juridique acceptées	Réponse à l'ensemble des demandes d'aide juridique et maintien du ratio de la mixité

Résultats 2012-2013

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Au cours de l'année 2012-2013, les employés du réseau de l'aide juridique ont répondu à 267 668 demandes, soit 1 610 demandes de plus que l'an dernier. De ces demandes, 224 396 ont été acceptées.

Axe 2.2 : Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	Nombre de demandes au volet contributif	Doubler le nombre de demandes au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2012-2013

L'adoption par le gouvernement d'un règlement visant à hausser de 10,5 % les seuils d'admissibilité à l'aide juridique moyennant le versement d'une contribution le 1er juin de chacune des années 2012 à 2014 permettra à un plus grand nombre de citoyens de bénéficier des services de l'aide juridique et diminuera la proportion de la contribution par rapport au revenu. Au cours de l'année financière 2012-2013, les demandes traitées relevant du volet contributif ont augmenté de 20 % par rapport à l'année précédente et s'élèvent à 16 799. Par ailleurs, les demandes acceptées à ce chapitre ont augmenté de 25 % passant de 8 001 à 10 040. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées est passé cette année à 60 %.

La Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à la mise en valeur de l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. La Commission a poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière.

Axe 2.3 : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.3.1 Évaluer l'opportunité d'offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer leur admissibilité à l'aide juridique en ligne	Évaluation de l'opportunité de mettre en opération un calculateur sur le site Internet de la Commission des services juridiques	Évaluation complétée en 2011

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques a établi qu'il est possible et avantageux pour la population qu'une calculette puisse être consultée sur son site Internet afin de permettre d'estimer sommairement l'admissibilité financière à l'aide juridique d'une personne ou d'une famille. Les règles relatives à l'admissibilité financière à l'aide juridique étant relativement complexes, la page du site où sera hébergée la calculette devra comporter un avertissement à cet effet. Il faudra qu'il soit clair que le calcul effectué n'est qu'une estimation et que l'utilisateur a toujours avantage à se rendre dans un bureau d'aide juridique pour déterminer de façon précise son admissibilité financière.

Enjeu 3 : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Pourcentage d'intégration des nouveaux employés	100 % des nouveaux employés

Résultats 2012-2013

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite à chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et se préparent au renouvellement du personnel. Depuis 2005, le Comité de la relève, composé de cadres supérieurs du réseau, a travaillé à préparer la gestion des départs à la retraite et les changements de personnel qui en découlent. Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a été mis à contribution pour préparer des journées de formation s'adressant aux avocats nouvellement embauchés dans le réseau de l'aide juridique. Au cours du mois de mars 2011, 56 avocats nouvellement embauchés par le réseau de l'aide juridique ont reçu une formation de quatre jours leur apportant un total de 23 heures de formation reconnue par le Barreau du Québec. Ces journées de formation seront offertes au besoin.

Les douze employeurs du réseau de l'aide juridique ont préparé une trousse ou un guide d'accueil du nouveau personnel, avocats et employés de soutien.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires	Pourcentage des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion	75 %

Résultats 2012-2013

Les gestionnaires du réseau de l'aide juridique participent à diverses formations visant le développement de leurs compétences. Parmi celles-ci, on retrouve des formations offertes par le Conseil exécutif pour les cadres de la haute fonction publique, des formations en matière de gestion écoresponsable, des formations offertes par les ordres professionnels pour les responsables des services financiers. Certains gestionnaires ont bénéficié d'un accompagnement individuel en entreprise et d'une formation pour améliorer leur gestion des ressources humaines, et d'autres ont suivi une formation en gestion donnée par HEC Montréal ou par l'École nationale d'administration publique. Plus de 80 % des gestionnaires ont participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.3 Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel	Consultation du personnel	Un sondage

Résultats 2012-2013

Un comité formé de représentants de la Commission des services juridiques et des centres régionaux d'aide juridique a étudié la possibilité de procéder à un sondage auprès du personnel à l'emploi du réseau de l'aide juridique. Compte tenu des limites imposées aux dépenses de la Commission des services juridiques, il a été décidé de ne pas aller de l'avant avec ce sondage au cours de la période se terminant le 31 mars 2013.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#11 Réaliser la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale et, par la suite, réaliser une opération de relativité salariale	État d'avancement des travaux	Maintenir les acquis obtenus lors de la réalisation des travaux sur l'équité salariale et assurer un positionnement équitable des salaires des divers emplois les uns par rapport aux autres

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques a entrepris ses travaux pour le maintien de l'équité salariale, mais elle les a suspendus en attendant les décisions des arbitres et de la Commission de l'équité salariale sur les griefs et les plaintes déposées après la réalisation du programme d'équité salariale. La Commission de l'équité salariale a commencé à rendre des décisions mais toutes les plaintes et tous les griefs déposés n'ont pas encore été entendus.

Ce retard influe sur les travaux concernant la relativité salariale qui ne pourront commencer que lorsque le maintien de l'équité salariale sera terminé.

Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été modifiée afin que la Commission des services juridiques soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux aux fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale a été établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#10 Renouveler les conventions collectives des employés de bureau et des avocats du réseau de l'aide juridique	État d'avancement des travaux de négociation	Signature de la convention collective

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont paraphé de nouvelles conventions collectives avec les syndicats d'employés et d'avocats sauf en ce qui a trait au Centre communautaire juridique du Saguenay–Lac St-Jean qui n'a pas complété les négociations avec ses employés. Les conventions collectives sont en vigueur jusqu'au 31 mars 2015.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#7 Entamer les démarches afin d'instituer un régime permettant à la Commission d'effectuer des emprunts à court terme ou d'obtenir une marge de crédit auprès d'institutions financières ou du ministre des Finances	Démarches complétées	Autorisation d'emprunt et de marge de crédit

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques s'est dotée d'un régime permettant à la Commission des services juridiques d'emprunter à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou auprès du ministère des Finances et de l'Économie, à titre de responsable du fonds de financement, des montants pouvant aller jusqu'à 11 millions de dollars. Il s'agit d'un outil supplémentaire qui permettra à la Commission d'équilibrer plus facilement ses liquidités et ressources au cours des périodes de l'année qui nécessitent de plus grandes sorties de fonds.

Axe 3.2 : Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique	1° Pourcentage du taux d'utilisation des téléservices 2° Utilisation du paiement direct	80 % 50 %

Résultats 2012-2013

Au cours de l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique dès le 31 décembre 2011. Au 31 mars 2012, 3 605 avocats et notaires étaient inscrits à la facturation en ligne.

La Commission a demandé qu'à compter du 31 mars 2013, tous les avocats utilisent le service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 913 en 2011-2012 à 1 791 cette année, soit une augmentation de près de 96 % du nombre d'utilisateurs de ce service. La Commission ne fera plus de paiements par chèque à compter du 1er avril 2013 sauf en cas d'urgence ou d'autres circonstances particulières.

Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	Nombre de rencontres des partenaires	8 rencontres

Résultats 2012-2013

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, il y a eu de nombreux échanges d'information entre la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et les agents conciliateurs des onze centres régionaux. Ces échanges ont porté sur l'application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif des avocats), du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*, ainsi que sur la mise en œuvre du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010)*.

De plus, la directrice du service a transmis aux agents conciliateurs, au fil des mois, les plus récentes décisions arbitrales en matière d'application du Tarif des avocats.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#4 Gérer et mettre en application, le cas échéant, le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée actuellement en cours de négociations	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée	Versement des honoraires dus aux avocats de la pratique privée en conformité avec chacune des ententes

Résultats 2012-2013

Le 19 mars 2013, deux ententes ont été conclues entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et des débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends. Ces ententes portent sur la tarification des honoraires en matière civile et en matière criminelle et pénale et elles sont en vigueur jusqu'au 30 septembre 2017. La Commission des services juridiques s'est préparée afin de verser aux avocats de pratique privée des paiements rétroactifs d'honoraires et de déboursés, car ces nouveaux tarifs sont en vigueur pour les mandats émis depuis le 1er avril 2010.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#12 Répondre aux demandes du gouvernement fédéral en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée	Versement des honoraires dus aux avocats de la pratique privée en conformité avec chacune des ententes

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques a continué de verser, à la demande du ministère de la Justice du Canada, des honoraires à des avocats de la pratique privée dont les clients ont obtenu une ordonnance judiciaire qui a reconnu leur droit aux services d'un avocat rémunéré par le gouvernement du Canada afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable. La Commission a procédé à ces paiements conformément à la procédure adoptée à cette fin.

Au cours de l'année financière 2012-2013, la Commission des services juridiques a versé à des avocats de la pratique privée plus de 395 548 $ qui lui ont été remboursés par le ministère de la Justice du Canada.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#1 Implanter et mettre en œuvre le service de rajustement des pensions alimentaires pour enfants dont la création est proposée au Projet de loi 64 intitulé « Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale »	État d'avancement des travaux	Mise en vigueur du Service d'aide à l'homologation et du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridique a poursuivi sa collaboration avec le ministère de la Justice afin de rédiger la réglementation nécessaire à la mise en application du Service d'aide à l'homologation et du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires (SARPA).

La Commission a d'ailleurs poursuivi ses travaux en collaboration avec les centres régionaux d'aide juridique afin que tout le personnel et l'équipement informatique soient en mesure de répondre à la demande lors de la mise en vigueur des deux nouveaux services offerts à la population en vertu de la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale*.

Axe 3.3 : Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	Nombres de rencontres des gestionnaires	19 rencontres annuellement

Résultats 2012-2013

La Commission et le Comité administratif se sont réunis régulièrement en 2012-2013.

Réunions des commissaires	7
Réunions du Comité administratif	6

Pour l'application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués de membres de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers. Ainsi, en 2012-2013, les comités suivants se sont réunis :

Comité sur les expertises	3
Directeurs généraux	8

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#5 Compléter les démarches afin que soient remplacés les membres qui ont quitté la Commission et que soient nommés les membres dont le mandat est échu	État d'avancement des discussions	Nomination et remplacement de l'ensemble des membres de la Commission

Résultats 2012-2013

Le 4 février 2013, le Conseil de ministres a procédé à la nomination d'une nouvelle vice-présidente à la Commission des services juridiques.

Par ailleurs, au cours de l'année financière 2012-2013 il n'y a eu aucune autre nomination afin de combler les vacances parmi les commissaires ou pour renommer ou remplacer ceux dont le mandat est échu.

Axe 3.4 : Mesure des performances de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés	Nombre d'indicateurs de gestion révisés (Codes d'ouverture des demandes d'aide juridique, codes de fermeture des dossiers d'aide juridique, politiques internes, etc.)	Tous les indicateurs de gestion révisés et intégrés

Résultats 2012-2013

Au cours de l'année financière terminée le 31 mars 2012, le Comité sur les demandes d'aide juridique a complété la révision de la Politique de traitement des demandes d'aide juridique et de la Politique de fermeture des dossiers d'aide juridique. Ces instruments sont essentiels pour assurer une gestion homogène des demandes d'aide juridique, que ce soit pour les mandats confiés à des avocats permanents de l'aide juridique ou à des avocats de la pratique privée, et un traitement uniforme lors de la fermeture des dossiers des avocats permanents de l'aide juridique. Ces politiques sont constamment mises à jour.

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#6 Procéder à l'analyse et, s'il y a lieu, à la refonte de la structure organisationnelle de la Commission des services juridiques	Révision et refonte de la structure organisationnelle de la Commission	Nouvel organigramme

Résultat 2012-2013

Objectif reporté à une année financière ultérieure

Objectifs annuels 2012-2013	Indicateurs	Cibles
#8 Préparer et adopter le Plan stratégique 2013-2017 de la Commission	Préparation complétée	Adoption du Plan stratégique 2013-2017

Résultat 2012-2013

Projet de Plan stratégique 2013-2017 soumis pour adoption lors de l'assemblée générale annuelle des membres de la Commission des services juridiques en juin 2013.

La Commission des services juridiques a adopté le Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2009-2013. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Conformément au décret 136-2012 du 29 février 2012 qui reporte au 31 décembre 2014 l'exercice de révision générale de la stratégie gouvernementale de développement durable, le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques est prolongé jusqu'au 31 mars 2015.

Compte tenu de l'interdépendance de la culture avec les dimensions sociale, économique et environnementale du développement durable, la Commission a intégré à l'orientation stratégique 6 de son Plan d'action de développement durable 2009-2013 un objectif organisationnel répondant à l'objectif 4 de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

Les cinq objectifs organisationnels retenus dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission des services juridiques permettent au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013 ET SOMMAIRE DES RÉSULTATS

La Commission des services juridiques et les centres régionaux présentent les gestes qui ont été posés au cours des années précédentes afin de réaliser les objectifs qui ont été fixés pour la période 2009 à 2013.

Orientation stratégique 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation auprès du personnel de la Commission des services juridiques et celui de chacun des centres régionaux	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable et de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières	50 % du personnel d'ici le 31 mars 2011 et 80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2012-2013

L'orientation stratégique numéro 1 est une des orientations prioritaires qui a été retenue par le réseau de l'aide juridique. Il va de soi que la réussite du Plan d'action de développement durable est tributaire de l'implication du personnel du réseau de l'aide juridique et que, dans cet esprit, il est important que tout le personnel du réseau soit informé et sensibilisé afin d'assurer le succès de la démarche de développement durable.

Un centre régional d'aide juridique a favorisé l'inscription de ses employés à la campagne Défi Climat, ce qui lui a permis d'utiliser ce véhicule pour susciter une réflexion et un questionnement pour l'ensemble des membres du personnel sur leurs habitudes de consommation.

Orientation stratégique 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4 :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités favorisant la prévention des maladies professionnelles et des accidents de travail	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la prévention au travail	80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2012-2013

La Commission des services juridiques a poursuivi sa démarche afin de sensibiliser ses employés à la prévention au travail. Dans le cadre de la formation au personnel, un expert a fait l'évaluation des postes de travail des employés et la Commission a suivi ses recommandations afin de les aménager et de les ajuster de façon ergonomique afin d'accroître leur confort et d'en réduire les contraintes visuelles et posturales.

Dans le cadre de l'assurance collective de ses employés, la Commission des services juridiques offre l'accès à un programme d'aide aux employés.

Des centres régionaux d'aide juridique ont proposé des activités ou mis sur pied un comité pour sensibiliser le personnel à la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail. D'autres ont fait l'acquisition de porte-documents avec un système de roulement intégré afin que le personnel qui doit souvent déplacer des dossiers volumineux puisse le faire en toute sécurité.

Orientation stratégique 3 : Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6 :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables au sein de la Commission des services juridiques et des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables par la Commission des services juridiques, en collaboration avec les centres régionaux	Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011 Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisitions écoresponsables

Résultats 2012-2013

Au cours de l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce nouveau mode de consultation assure une meilleure confidentialité et facilite la gestion de la facturation.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique dès le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit d'autant la consommation de papier des 1 968 avocats et notaires qui ont produit 80 748 relevés d'honoraires. De plus, depuis le 31 mars 2013, la Commission des services juridiques paie les relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs et ne leur fait plus parvenir de chèques par la poste.

La Commission des services juridiques a poursuivi l'achat de papier recyclé. Elle acquiert du papier blanc pour la photocopie et l'impression qui contient 100 % de fibres recyclées, du papier à en-tête de lettre et des enveloppes contenant 50 % de fibres recyclées et des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de fibres recyclées.

La Commission, de concert avec son locateur, offre à ses employés l'accès à un système de récupération multi-matières de papier-carton, de verre, de métal, de plastique et de piles. De plus, la Commission offre à ses employés l'utilisation d'une fontaine branchée à l'eau du robinet qui est préalablement filtrée. Cette mesure a pour effet de réduire la consommation d'eau embouteillée.

La Commission recycle les cartouches d'impression au laser en les retournant au fournisseur lorsqu'elles ont été utilisées.

En raison de la situation géographique de ses bureaux, la Commission des services juridiques favorise l'utilisation des transports en commun pour l'ensemble de ses employés. Moins de 5 % des personnes à l'emploi de la Commission utilisent une voiture automobile pour se rendre au travail.

Les talons de paie de tous les employés du réseau de l'aide juridique sont maintenant accessibles par Internet, ce qui permet d'économiser le papier sur lequel ils étaient imprimés, l'achat d'enveloppes pour les acheminer et les frais de poste ou de messagerie qu'occasionnaient ces envois.

La Commission et plusieurs centres régionaux d'aide juridique privilégient la numérisation de documents et leur envoi par courriel plutôt que d'utiliser les appareils plus traditionnels tels que les télécopieurs ou photocopieurs.

Pour leur part, les centres régionaux d'aide juridique ont posé des actions concrètes afin de mettre en œuvre des pratiques écoresponsables. Certains centres ont acquis des imprimantes permettant d'effectuer l'impression recto verso, d'autres participent à des programmes de récupération des cartouches pour imprimantes. La plupart des centres envoient aux avocats de la pratique privée et aux notaires les mandats d'aide juridique en format électronique ou par télécopieur plutôt que par la poste. Lorsque la situation s'y prête, les centres favorisent le transport en commun ou le covoiturage lors des déplacements pour se rendre au travail ou à des activités professionnelles.

Certains centres ont des bureaux équipés de bacs de récupération et leurs employés sont régulièrement invités à recycler toutes les matières qui peuvent l'être. D'autres ont procédé à la sensibilisation de leur personnel quant à l'économie d'éclairage et d'énergie dans les bureaux le soir et les fins de semaine.

En posant tous ces gestes, le réseau d'aide juridique poursuit ses démarches d'écologisation de ses opérations.

Orientation stratégique 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif gouvernemental 19 :

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.

Objectif 4 de l'Agenda 21 de la culture du Québec :

Reconnaître la spécificité culturelle des nations amérindiennes et de la nation inuite ainsi que l'apport de leurs cultures, leurs savoirs et leurs traditions à la construction de l'identité culturelle québécoise. Favoriser la connaissance, la sauvegarde, la transmission et la mise en valeur de ces cultures au sein de leurs communautés et auprès de l'ensemble de la population québécoise.

Objectifs de l'Agenda 21 de la culture du Québec

Offrir aux nations amérindiennes et de la nation inuite des services en matière de droit criminel adaptés à leurs traditions et leur identité culturelle.

Objectif organisationnel 6 :

Actions	Indicateurs	Cibles
Informer les avocats qui plaident des dossiers en droit criminel impliquant un membre d'une nation amérindienne ou inuite des principes élaborés par la Cour suprême dans les décisions *R.* c. *Gladue*, [1999] 1 RCS 688 et *R.* c. *Ipeelee*, 2012 CSC 13, [2012] 1 RCS 433 en matière de détermination de la peine.	Activités de formation et nombre d'avocats formés.	100 % des avocats concernés d'ici 2015

Résultats 2012-2013

A réaliser

Objectif gouvernemental 20 :

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience.

Actions	Indicateurs	Cibles
Favoriser la répartition des services d'aide juridique, dans un souci d'équité et d'efficience	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif

Résultats 2012-2013

La direction de la Commission des services juridiques a poursuivi l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE) qui avait été adopté par les commissaires lors de l'exercice financier 2007-2008. Le PARE a pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande de la clientèle dans tout le réseau de l'aide juridique. C'est en vertu de ce plan que la Commission maintient une surveillance constante de l'évolution des statistiques de la demande d'aide juridique pour l'ensemble du réseau.

Depuis le 1er avril 2008, la Commission des services juridiques a attribué des ressources à quatre centres régionaux afin de leur permettre de faire face à la hausse de la demande dans leur région ou de rendre de nouveaux services. Cette hausse de l'offre de services se reflète au tableau des ressources humaines que l'on retrouve à la section 13.1 du présent rapport.

Des centres régionaux d'aide juridique ont pris des mesures pour redistribuer les ressources humaines à leur disposition et favoriser la répartition des points de services d'aide juridique de façon équitable sur tout leur territoire afin de répondre adéquatement aux besoins de la population. Pour ce faire, ils suivent de près l'évolution de la demande d'aide juridique.

Orientation stratégique 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental 26 :

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

Actions	Indicateurs	Cibles
Informer la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion Promouvoir plus particulièrement le volet contributif	Activités de promotion sur les services de l'aide juridique incluant les activités de formation du personnel ou d'information à la clientèle et à la population en général	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif
	Statistiques des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif	Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2012-2013

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. Ils ont poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière.

La Commission a aussi collaboré avec le ministère de la Justice à la rédaction d'un règlement modifiant le *Règlement sur l'aide juridique* et prévoyant, entre autres, des hausses de 10,5 % des seuils d'admissibilité à l'aide juridique au volet contributif. Ce règlement adopté le 2 mai 2012 a permis une première hausse des seuils dès le 1er juin 2012.

Les avocats à l'emploi des composantes du réseau de l'aide juridique ont offerts de nombreuses sessions d'information à divers organismes ou groupes de personnes et ils ont ainsi mieux fait connaître les services de l'aide juridique, en général, et le volet contributif en particulier.

Au cours de l'année financière 2012-2013, les demandes traitées relevant du volet contributif ont augmenté de 20 % par rapport à l'année précédente et s'élèvent à 16 799. Par ailleurs, les demandes acceptées à ce chapitre ont augmenté de 25 % passant de 8 001 à 10 040. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées est passé cette année à 60 %.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

10.1 LE COMITÉ DE RÉVISION

10.1.1 LA CONSTITUTION

Au 31 mars 2013, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission. Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[me] Suzanne Pilon *(ad hoc)*

Le mandat des membres a été renouvelé le 13 juin 2012 pour une durée de trois ans.

10.1.2 LES DEMANDES DE RÉVISION

Le Comité a reçu 1 497 demandes de révision en 2012-2013. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers à traiter au 31 mars
2013	1 497	279
2012	1 388	307
2011	1 375	226

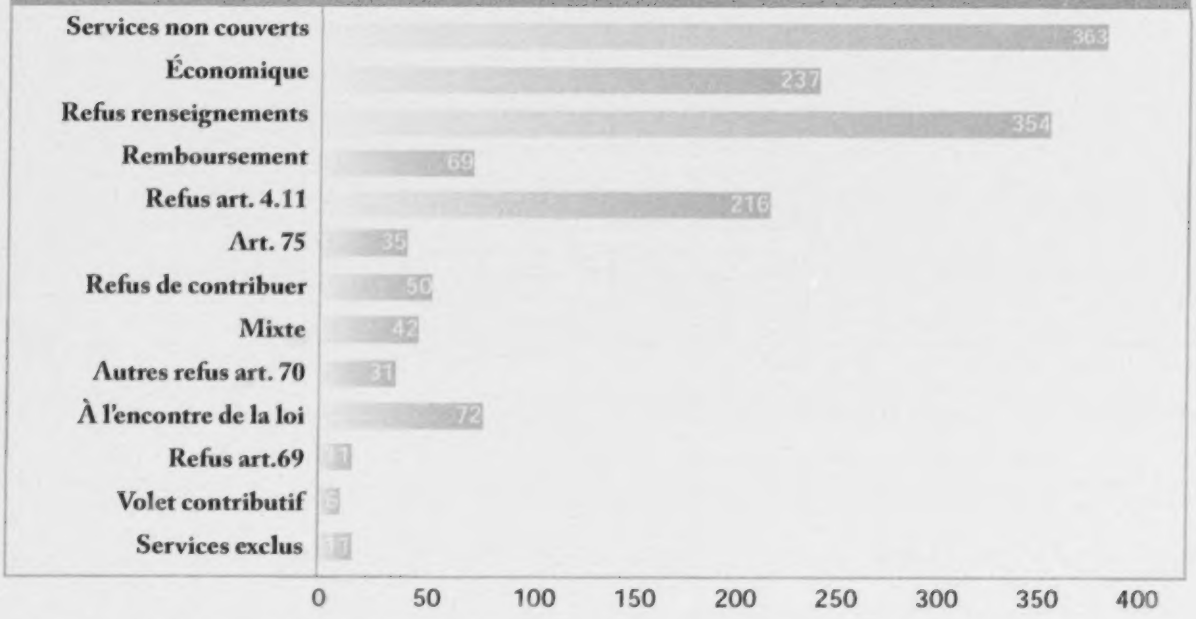
10.1.3 LES AUDIENCES DU COMITÉ

Le Comité a tenu 50 jours d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 316 dossiers, soit en moyenne 26 dossiers.

Dans 73 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 219 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 24 décisions sur vue de dossiers.

Le Comité a entendu 39 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2012-2013



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique.*

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique.*

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

L'aide juridique, un réseau au service des gens

DÉCISIONS RENDUES PAR LE COMITÉ DE RÉVISION POUR CHAQUE DEMANDE DE RÉVISION

	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*									
Centres régionaux	**conf.**	**conf. autre motif**	**inf.**	**inf. en partie**	**sans comp.**	**sans objet**	**TOTAL**	**désist. adm.**	**fermés**	**GRAND TOTAL**
Montréal	384	23	187	12	3	10	**619**	52	126	**797**
Bas Saint-Laurent–Gaspésie	32	2	14	0	0	0	**48**	2	2	**52**
Côte-Nord	7	2	1	0	1	0	**11**	1	0	**12**
Estrie	27	0	10	1	0	0	**38**	9	0	**47**
Laurentides-Lanaudière	90	3	30	4	0	1	**128**	7	25	**160**
Mauricie–Bois-Francs	44	0	22	2	2	1	**71**	4	7	**82**
Abitibi-Témiscamingue	7	0	0	0	0	0	**7**	2	0	**9**
Outaouais	29	1	8	2	0	0	**40**	3	2	**45**
Québec	41	4	25	7	0	4	**81**	5	20	**106**
Rive-Sud	80	5	32	11	1	0	**129**	14	21	**164**
Saguenay–Lac Saint-Jean	30	2	9	2	0	0	**43**	2	5	**50**
TOTAL 2012-2013	**771**	**42**	**338**	**41**	**7**	**16**	**1 215**	**101**	**208**	**1 524**
TOTAL 2011-2012	724	9	306	38	0	3	**1 080**	88	139	**1 307**
TOTAL 2010-2011	714	1	328	38	9	0	**1 090**	105	180	**1 375**

*conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

désist.: demandes de révision retirées.

sans objet: demandes de révision déclarées sans objet par le Comité lors de l'audience.

fermés adm. : dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

L'aide juridique, un réseau au service des gens

10.2 LE SERVICE DE L'APPROBATION DES HONORAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

Le guichet unique

Les centres régionaux d'aide juridique ont confié à la Commission le mandat de gérer pour eux le paiement des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée. Ces honoraires sont payés en application de deux nouvelles ententes entrées en vigueur le 27 mars 2013 (*Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends* et *Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats rendant des services en matières criminelle et pénale et concernant la procédure de règlement des différends*). Ces ententes remplacent le *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* et le *Règlement concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre de la prestation de certains services juridiques et concernant la procédure de règlement des différends*. S'applique également le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010)*.

Dès le 26 avril 2013, les avocats de la pratique privée recevaient le paiement rétroactif applicable à ces nouvelles ententes. Un montant de 1 892 234 $ d'honoraires et un montant de 707 850 $ de déboursés ont alors été versés à 1 870 avocats de la pratique privée pour un versement moyen de 1 390 $ par avocat.

Les honoraires des notaires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*, ainsi que du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010)*.

Les téléservices

Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a requis des avocats et notaires l'utilisation du mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2013, 3 949 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Le paiement [1]

En 2012-2013, le réseau de l'aide juridique a payé 80 748 relevés d'honoraires originaux à 1 968 avocats de la pratique privée et à 126 notaires. Des honoraires de 42 590 220 $ et des déboursés de 5 723 197 $ ont été versés [2]. Il s'agit d'un paiement moyen d'environ 929 000 $ par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 21 606 $ d'honoraires et les notaires, 550 $.

De plus, une somme de 773 817 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est d'environ 16,73 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2013.

La Commission a demandé aux avocats et notaires de s'inscrire au service de paiement par dépôt direct avant le 1er avril 2013. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est ainsi passé de 913 à 1 791 en 2012-2013.

L'entente prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2012-2013, versé un montant de 1 402 $ en intérêts, soit 0,003 % sur des paiements totalisant 48 313 417 $ versés aux avocats et aux notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 100 %.

La conciliation

Bien qu'ayant confié la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu de l'entente. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre de l'entente sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Les mégaprocès

La Commission des services juridiques a versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Québec, un montant de 99 425 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de mégaprocès. La Commission des services juridiques a géré les paiements des comptes engendrés par ces décisions comme elle l'a fait à diverses reprises au cours des dernières années. Les montants versés à ce chapitre sont en décroissance puisque la gestion et le paiement des mégaprocès sont assumés par la Commission des services juridiques depuis le mois de septembre 2010 conformément au chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

La Commission a également versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Canada, un montant de 395 548 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de procès dits « fédéraux ».

[1] Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2012-2013. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

[2] Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	349	17 %
1 000,01 $	à	10 000,00 $	725	35 %
10 000,01 $	à	20 000,00 $	282	14 %
20 000,01 $	à	30 000,00 $	194	9 %
30 000,01 $	à	40 000,00 $	104	5 %
40 000,01 $	à	50 000,00 $	82	4 %
50 000,01 $	à	100 000,00 $	221	11 %
100 000,01 $	à	125 000,00 $	41	2 %
125 000,01 $	à	140 000,00 $	13	1 %
140 000,01 $	et plus		38	2 %
TOTAL			**2 049**	**100 %**

TABLEAU 2

AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2013, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	103
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	149
CÔTE-NORD	88
ESTRIE	329
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	699
MAURICIE–BOIS-FRANCS	398
MONTRÉAL	1 107
OUTAOUAIS	144
QUÉBEC	462
RIVE-SUD	818
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	107
COMMISSION	81
TOTAL	**4 485**

NOTE: Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2012-2013 est de 2 049 avocats.

10.3 LA DIRECTION DE LA GESTION DE CERTAINS SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE

La Commission des services juridiques et le réseau de l'aide juridique se sont vu confier de nouvelles responsabilités lors de l'adoption de la *Loi encadrant l'obligation faite par l'État de financer certains services juridiques* (L.Q. 2010, c.12). Le nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, intitulé « Prestation de certains services juridiques autres que l'aide juridique » entré en vigueur en septembre 2010, propose des solutions novatrices à des problèmes auxquels font face la plupart des régimes d'aide juridique au Canada.

La Commission et le réseau fournissent maintenant des services aux accusés dont le droit d'être représenté par un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et ils assurent les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Ces avocats proviennent du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée.

Depuis sa création, la Direction a agi dans plusieurs dossiers de désignations d'avocats et de mégaprocès et elle gère, de concert avec le Service de l'approbation des comptes d'honoraires de la pratique privée, le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée qui ont reçu des mandats en vertu du chapitre III de la loi.

Au cours de l'année 2012-2013, la Direction a émis 114 mandats, soit 3 mandats à la suite d'une ordonnance judiciaire dans le cadre d'un mégaprocès, 41 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 70 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ce dernier cas, 43 mandats ont été assumés par des salariés du réseau et 27 mandats par des avocats de la pratique privée. Le total des honoraires et déboursés à la pratique privée au cours de la présente année financière s'élève à 5 824 369 $.

La Direction continue de travailler à raffiner ses outils, sa structure et ses processus de gestion pour répondre aux objectifs fixés par la loi.

10.4 LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications a opéré avec un budget très restreint encore cette année. Il a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public.

La Commission des services juridiques a accueilli une délégation de juristes belges en septembre 2012 qui voulait obtenir des informations sur le réseau de l'aide juridique et sur la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Le Service des communications a créé en novembre 2012 un compte sur le réseau social Twitter @La_CSJ et il a la responsabilité de l'alimenter.

Des brochures, des dépliants et des aide-mémoire conviviaux et pratiques ont été mis à la disposition du public, entre autres, dans les bureaux d'aide juridique, sur le site Internet et sur le compte Twitter de la Commission.

De plus, 20 chroniques sur différents problèmes juridiques, écrites par des avocats du réseau, ont été diffusées en ligne sur le site Web de la Commission, sur Twitter et distribuées à des organismes régionaux par les centres régionaux d'aide juridique.

Une mise à jour a été faite en mars 2013 de la brochure pour les jeunes « *L'aide juridique et les jeunes: Tout connaître ou presque sur vos responsabilités et vos droits* ». Elle porte maintenant le titre : « *Les jeunes: leurs responsabilités et leurs droits* ».

L'aide-mémoire « Votre union de fait, un choix réfléchi ? » a été réimprimé en mars 2013.

Dans le cadre du 40e anniversaire de l'aide juridique, le Service des communications a créé une bannière: « *Le réseau d'aide juridique : 40 ans au service des gens!* ». Celle-ci a été utilisée notamment lors de la soirée sociale des journées d'étude le 8 novembre 2012.

De plus, le Service des communications a participé activement à l'élaboration et la conception d'un cahier spécial de la revue *Le Monde Juridique* qui porte le titre : « Le réseau d'aide juridique à l'avant-garde depuis 40 ans! ».

Dans le cadre de la 64e session de la Commission permanente de coopération franco-québécoise, tenue à Paris, le 21 mars 2013, le projet « *La gestion de l'aide juridique par des structures dédiées et rôle de l'accès au droit dans le développement de la justice participative* » présenté par la Commission des services juridiques et le Service des affaires européennes et internationales de la France a été retenu. Des rencontres auront lieu en 2013 et 2014.

10.5 LE SERVICE DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

Le Centre communautaire juridique de Montréal assure le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Le service de garde téléphonique de jour est assuré par tous les centres régionaux.

Au cours de l'année financière 2011-2012, le Service de garde téléphonique avait reçu 31 379 appels téléphoniques. Pour l'année 2012-2013, il en a reçu 32 857.

Par ailleurs, pendant les heures normales de bureau, les appels des personnes arrêtées et détenues sont acheminés aux avocats du réseau qui ont répondu à 5 961 appels.

10.6 LE SERVICE DE RECHERCHE

La recherche

Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. La documentaliste travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Au 31 mars 2012, la banque de données de la Commission contenait 80 088 documents. Depuis, 1 902 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 81 990 documents. Cette banque de données est utilisée par le personnel du Service de recherche et par l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque a reçu 3 158 requêtes de la part du personnel du réseau.

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation aux membres, au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, 3 400 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. Près de 2 000 de ces consultations firent l'objet d'une opinion écrite ou d'un envoi de documents. Les autres furent complétées par téléphone.

Le service assure la parution mensuelle d'un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission.

Le Service de recherche a aussi organisé deux journées de formation en novembre 2012 dans le respect des exigences du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique. De plus, une demi-journée de formation était offerte spécifiquement aux gestionnaires.

Le contentieux

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances, dont la Cour d'appel. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application du nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

10.7 LA RÉCIPROCITÉ

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4	1
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	10	6
CÔTE-NORD	4	1
ESTRIE	7	3
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12	8
MAURICIE–BOIS-FRANCS	1	1
MONTRÉAL	47	44
OUTAOUAIS	81	21
QUÉBEC	7	6
RIVE-SUD	13	18
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	1	1
TOTAL POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC	**187**	**110**
ALBERTA	10	9
COLOMBIE-BRITANNIQUE	5	8
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0
MANITOBA	0	1
NOUVEAU-BRUNSWICK	28	15
NOUVELLE-ÉCOSSE	5	6
NUNAVUT	1	1
ONTARIO	60	141
SASKATCHEWAN	0	2
TERRE-NEUVE	1	4
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0
YUKON	0	0
TOTAL POUR LES PROVINCES/TERRITOIRES	**110**	**187**

En 2012-2013, 297 dossiers ont été traités en vertu des accords de réciprocité interprovinciale, dont 187 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires; 110 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 54,55 % de l'Ontario (60 demandes). De même, les demandes du Québec s'adressent, dans une proportion de 75,40 %, à l'Ontario (141 demandes).

10.8 LE PRIX ROBERT-SAUVÉ

L'attribution du Prix Robert-Sauvé

Le prix Robert-Sauvé, volet « grand public », a été décerné à monsieur André Laurin pour sa contribution à la promotion des droits des démunis tant pour sa démarche afin de mettre sur pied, avec l'aide du Barreau du Saguenay, un premier service d'aide juridique dans cette région que pour sa contribution à la création d'organisations vouées au soutien des personnes vulnérables sur le plan économique, juridique et social.

Le prix Robert-Sauvé, volet « réseau », a été décerné à monsieur le juge Jules Barrière pour son engagement auprès des justiciables les plus démunis et pour son travail qui a mené à la rédaction de la *Loi sur l'aide juridique* et à la mise sur pied du Centre communautaire juridique de l'Outaouais dont il a été le premier directeur général.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

11.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, la Commission des services juridiques a reçu et traité dix-huit demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, et aucune demande de révision n'a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

	Nombre de demandes	Délai de traitement	Demandes acceptées	Demandes partiellement acceptées	Demandes refusées	Aucun document	Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement	Requêtes ayant fait l'objet d'une demande de révision
Accès aux renseignements personnels	2	20 jours et moins (1) 30 jours et moins (1)	2					
Accès aux renseignements personnels touchant des tiers	0							
Rectification de renseignements personnels	0							
Accès à des documents	3	20 jours et moins (3)		1		2		
Accès à des documents touchant des tiers	13	20 jours et moins (2) 30 jours et moins (11)	2	4	2	5		

11.2 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2012-2013, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

L'aide juridique, un réseau au service des gens

11.3 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

La Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan d'action a été renouvelé et adopté par les membres de la Commission des services juridiques lors de leur assemblée générale du 21 mars 2012. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

11.4 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2012-2013.

11.5 LA POLITIQUE SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux. Tous les nouveaux employés embauchés par la Commission des services juridiques sont informés de l'existence de la politique sur le harcèlement psychologique. Cette politique fait l'objet d'une mention aux conventions collectives des employés et des avocats à l'emploi de la Commission.

11.6 LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le 9 mars 2011, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. Le nouveau Plan d'action 2013-2015 sera soumis aux membres de la Commission lors de l'assemblée générale annuelle du mois de juin 2013.

Ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des lieux et des conditions de travail adaptées à leurs besoins.

11.7 LA LOI VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Pour l'année financière 2012-2013 la cible globale de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques a été atteinte et les prescriptions de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire ont été respectées.

En 2012-2013, la Commission des services juridiques n'a versé aucun boni à ses cadres pour la période d'évaluation du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

11.8 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission. En 2012-2013, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 840 595 $.

En vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, la Commission des services juridiques produit annuellement au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor une planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI), une programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) et un bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (le BARRI).

La Commission des services juridiques a entrepris des démarches, conformément aux dispositions de la loi, pour que le projet informatique relatif au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires (SARPA) puisse être en fonction au moment où la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* sera en vigueur. En vertu des règles établies par la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, la Commission a soumis son projet de développement de nouvelles ressources informationnelles au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor.

Les coûts estimatifs envisagés pour ce projet se détaillent comme suit et s'échelonneront sur trois exercices financiers :

FRAIS CONNEXES :	72 000 $
ACQUISITION ET LOCATION DE BIENS :	184 000 $
RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL :	512 000 $
SERVICES EXTERNES :	32 000 $
TOTAL DES COÛTS:	**800 000 $**

Au cours de l'année financière 2012-2013, la Commission a engagé des fonds totalisant 291 400 $.

11.9 LE CONTRÔLE DE L'ADMISSIBILITÉ À L'AIDE JURIDIQUE

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de son règlement.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification de ces demandes est réalisée par les représentants de l'auditeur de la Commission des services juridiques.

Pour sa part, le Contrôleur des finances, dans le cadre de son attestation de la demande de paiement relative aux dépenses encourues en vertu de l'Entente Canada-Québec concernant l'aide juridique en matière de droit criminel, l'aide juridique aux adolescents visés par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et dans les affaires relatives aux immigrants et aux réfugiés, examine l'admissibilité d'un certain nombre de demandes en matière criminelle et pénale sélectionnées parmi celles acceptées l'année précédente.

Les travaux de la Commission et ceux du Contrôleur des finances sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

12.1 LES STATISTIQUES

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 267 668 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2012-2013 : 224 396 demandes ont été acceptées (83,8 %), 40 574 refusées (15,2 %) et 2 698 n'étaient pas statuées au 31 mars 2013 (1,0 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 224 019 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 377 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 110 081 (49,1 %) concernaient des problèmes en matière civile et 113 938 (50,9 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 266 058 en 2011-2012 à 267 668, soit une augmentation de 0,6 %.
2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 5,3 % et 19,5 % pour une moyenne du réseau de 15,2 %. Cela représente une augmentation de 0,5 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2011-2012.
3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 1,2 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 1,2 %.
4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 0,2 % entre 2011-2012 et 2012-2013. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 1,6 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 1,4 %.
5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 104 925 à 104 714.
6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une augmentation de 0,3 % entre 2011-2012 et 2012-2013. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 3,0 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 3,4 %.
7. Durant l'exercice 2012-2013, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 21,7 % «Familial», 37,4 % «Civil autre» et 40,9 % «Criminel et pénal».
8. Durant l'exercice 2012-2013, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 14,7 % «Familial», 25,7 % «Civil autre» et 59,6 % «Criminel et pénal».

TABLEAU N^{O} 1

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 111	9 222	91,2 %	826	8,2 %	63	0,6 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	11 677	10 573	90,6 %	1 068	9,1 %	36	0,3 %
CÔTE-NORD	6 256	5 832	93,3 %	334	5,3 %	90	1,4 %
ESTRIE	16 385	14 324	87,5 %	1 744	10,6 %	317	1,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	31 120	25 534	82,1 %	5 430	17,4 %	156	0,5 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	20 711	17 445	84,2 %	3 160	15,3 %	106	0,5 %
MONTRÉAL	80 673	64 316	79,7 %	15 728	19,5 %	629	0,8 %
OUTAOUAIS	15 191	12 911	85,0 %	2 134	14,0 %	146	1,0 %
QUÉBEC	28 348	24 426	86,2 %	3 675	13,0%	247	0,9 %
RIVE-SUD	36 201	30 060	83,0 %	5 278	14,6 %	863	2,4 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	10 995	9 753	88,7 %	1 197	10,9 %	45	0,4 %
TOTAL	**267 668**	**224 396**	**83,8 %**	**40 574**	**15,2 %**	**2 698**	**1,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**16 799**	**10 040**	**59,7 %**	**6 495**	**38,7 %**	**264**	**1,6 %**
TOTAL 2011/2012	266 058	224 246	84,3 %	39 145	14,7 %	2 667	1,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	13 969	8 001	57,3 %	5 677	40,6 %	291	2,1 %
TOTAL 2010/2011	264 676	223 518	84,4 %	38 280	14,5 %	2 878	1,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	14 205	7 969	56,1 %	6 014	42,3 %	222	1,6 %

TABLEAU N^{O} 1A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES AU 31 MARS 2012 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2011/2012	266 058	224 246	84,3 %	39 145	14,7 %	2 667	1,0 %
TOTAL 2011/2012 RÉVISÉ *	266 058	225 518	84,7 %	40 394	15,2 %	146	0,1 %

* Répartition et résultats à la suite du traitement au cours de l'exercice financier 2012/2013 des 2 667 demandes non statuées au 31 mars 2012.

TABLEAU N^{O} 2

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 222	9 195	99,7 %	27	0,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	10 573	10 542	99,7 %	31	0,3 %
CÔTE-NORD	5 832	5 826	99,9 %	6	0,1 %
ESTRIE	14 324	14 290	99,8 %	34	0,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 534	25 510	99,9 %	24	0,1 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	17 445	17 366	99,5 %	79	0,5 %
MONTRÉAL	64 316	64 260	99,9 %	56	0,1 %
OUTAOUAIS	12 911	12 894	99,9 %	17	0,1 %
QUÉBEC	24 426	24 407	99,9 %	19	0,1 %
RIVE-SUD	30 060	29 995	99,8 %	65	0,2 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	9 753	9 734	99,8 %	19	0,2 %
TOTAL	**224 396**	**224 019**	**99,8 %**	**377**	**0,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**10 040**	**10 014**	**99,7 %**	**26**	**0,3 %**
TOTAL 2011/2012	224 246	223 855	99,8 %	391	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	8 001	7 984	99,8 %	17	0,2 %
TOTAL 2010/2011	223 518	223 164	99,8 %	354	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	7 969	7 941	99,6 %	28	0,4 %

TABLEAU N^{O} 3

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVIL	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 195	3 629	39,5 %	5 566	60,5 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	10 542	5 405	51,3 %	5 137	48,7 %
CÔTE-NORD	5 826	2 583	44,3 %	3 243	55,7 %
ESTRIE	14 290	6 913	48,4 %	7 377	51,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 510	11 933	46,8 %	13 577	53,2 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	17 366	8 497	48,9 %	8 869	51,1 %
MONTRÉAL	64 260	33 816	52,6 %	30 444	47,4 %
OUTAOUAIS	12 894	6 697	51,9 %	6 197	48,1 %
QUÉBEC	24 407	10 838	44,4 %	13 569	55,6 %
RIVE-SUD	29 995	15 410	51,4 %	14 585	48,6 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	9 734	4 360	44,8 %	5 374	55,2 %
TOTAL	**224 019**	**110 081**	**49,1 %**	**113 938**	**50,9 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**10 014**	**6 602**	**65,9 %**	**3 412**	**34,1 %**
TOTAL 2011/2012	223 855	112 671	50,3 %	111 184	49,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	7 984	5 319	66,6 %	2 665	33,4 %
TOTAL 2010/2011	223 164	113 881	51,0 %	109 283	49,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	7 941	5 312	66,9 %	2 629	33,1 %

TABLEAU Nº 4

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 195	4 016	43,7 %	5 179	56,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	10 542	6 262	59,4 %	4 280	40,6 %
CÔTE-NORD	5 826	2 846	48,8 %	2 980	51,2 %
ESTRIE	14 290	7 442	52,1 %	6 848	47,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 510	8 879	34,8 %	16 631	65,2 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	17 366	8 231	47,4 %	9 135	52,6 %
MONTRÉAL	64 260	30 773	47,9 %	33 487	52,1 %
OUTAOUAIS	12 894	7 678	59,5 %	5 216	40,5 %
QUÉBEC	24 407	10 908	44,7 %	13 499	55,3 %
RIVE-SUD	29 995	12 979	43,3 %	17 016	56,7 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	9 734	4 700	48,3 %	5 034	51,7 %
TOTAL	**224 019**	**104 714**	**46,7 %**	**119 305**	**53,3 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**10 014**	**5 274**	**52,7 %**	**4 740**	**47,3 %**
TOTAL 2011/2012	223 855	104 925	46,9 %	118 930	53,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	7 984	4 070	51,0 %	3 914	49,0 %
TOTAL 2010/2011	223 164	103 692	46,5 %	119 472	53,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	7 941	3 902	49,1 %	4 039	50,9 %

TABLEAU Nº 4A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 629	1 697	46,8 %	1 932	53,2 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	5 405	3 401	62,9 %	2 004	37,1 %
CÔTE-NORD	2 583	1 658	64,2 %	925	35,8 %
ESTRIE	6 913	4 061	58,7 %	2 852	41,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	11 933	5 261	44,1 %	6 672	55,9 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	8 497	4 474	52,7 %	4 023	47,3 %
MONTRÉAL	33 816	19 614	58,0 %	14 202	42,0 %
OUTAOUAIS	6 697	5 112	76,3 %	1 585	23,7 %
QUÉBEC	10 838	6 365	58,7 %	4 473	41,3 %
RIVE-SUD	15 410	7 461	48,4 %	7 949	51,6 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	4 360	2 822	64,7 %	1 538	35,3 %
TOTAL	**110 081**	**61 926**	**56,3 %**	**48 155**	**43,7 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 602**	**3 378**	**51,2 %**	**3 224**	**48,8 %**
TOTAL 2011/2012	112 671	62 816	55,8 %	49 855	44,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	5 319	2 647	49,8 %	2 672	50,2 %
TOTAL 2010/2011	113 881	63 327	55,6 %	50 554	44,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	5 312	2 490	46,9 %	2 822	53,1 %

TABLEAU N^{O} 4B

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 566	2 319	41,7 %	3 247	58,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	5 137	2 861	55,7 %	2 276	44,3 %
CÔTE-NORD	3 243	1 188	36,6 %	2 055	63,4 %
ESTRIE	7 377	3 381	45,8 %	3 996	54,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 577	3 618	26,6 %	9 959	73,4 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	8 869	3 757	42,4 %	5 112	57,6 %
MONTRÉAL	30 444	11 159	36,7 %	19 285	63,3 %
OUTAOUAIS	6 197	2 566	41,4 %	3 631	58,6 %
QUÉBEC	13 569	4 543	33,5 %	9 026	66,5 %
RIVE-SUD	14 585	5 518	37,8 %	9 067	62,2 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	5 374	1 878	34,9 %	3 496	65,1 %
TOTAL	**113 938**	**42 788**	**37,6 %**	**71 150**	**62,4 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 412**	**1 896**	**55,6 %**	**1 516**	**44,4 %**
TOTAL 2011/2012	111 184	42 109	37,9 %	69 075	62,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	2 665	1 423	53,4 %	1 242	46,6 %
TOTAL 2010/2011	109 283	40 365	36,9 %	68 918	63,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	2 629	1 412	53,7 %	1 217	46,3 %

TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 016	1 697	42,3 %	494	12,3 %	1 203	30,0 %	2 319	57,7 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	6 262	3 401	54,3 %	981	15,7 %	2 420	38,6 %	2 861	45,7 %
CÔTE-NORD	2 846	1 658	58,3 %	353	12,4 %	1 305	45,9 %	1 188	41,7 %
ESTRIE	7 442	4 061	54,6 %	1 217	16,4 %	2 844	38,2 %	3 381	45,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	8 879	5 261	59,3 %	1 954	22,0 %	3 307	37,3 %	3 618	40,7 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	8 231	4 474	54,4 %	1 617	19,6 %	2 857	34,8 %	3 757	45,6 %
MONTRÉAL	30 773	19 614	63,7 %	8 240	26,8 %	11 374	36,9 %	11 159	36,3 %
OUTAOUAIS	7 678	5 112	66,6 %	1 833	23,9 %	3 279	42,7 %	2 566	33,4 %
QUÉBEC	10 908	6 365	58,4 %	1 866	17,1 %	4 499	41,3 %	4 543	41,6 %
RIVE-SUD	12 979	7 461	57,5 %	3 124	24,1 %	4 337	33,4 %	5 518	42,5 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	4 700	2 822	60,0 %	1 016	21,6 %	1 806	38,4 %	1 878	40,0 %
TOTAL	**104 714**	**61 926**	**59,1 %**	**22 695**	**21,7 %**	**39 231**	**37,4 %**	**42 788**	**40,9 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**5 274**	**3 378**	**64,1 %**	**2 121**	**40,2 %**	**1 257**	**23,9 %**	**1 896**	**35,9 %**
TOTAL 2011/2012	104 925	62 816	59,9 %	23 295	22,2 %	39 521	37,7 %	42 109	40,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	4 070	2 647	65,0 %	1 666	40,9 %	981	24,1 %	1 423	35,0 %
TOTAL 2010/2011	103 692	63 327	61,1 %	24 364	23,5 %	38 963	37,6 %	40 365	38,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	3 902	2 490	63,8 %	1 657	42,5 %	833	21,3 %	1 412	36,2 %

TABLEAU N^{O} 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 179	1 932	37,3 %	546	10,5 %	1 386	26,8 %	3 247	62,7 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	4 280	2 004	46,8 %	685	16,0 %	1 319	30,8 %	2 276	53,2 %
CÔTE-NORD	2 980	925	31,0 %	244	8,2 %	681	22,8 %	2 055	69,0 %
ESTRIE	6 848	2 852	41,6 %	1 253	18,3 %	1 599	23,3 %	3 996	58,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	16 631	6 672	40,1 %	3 144	18,9 %	3 528	21,2 %	9 959	59,9 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	9 135	4 023	44,0 %	1 770	19,4 %	2 253	24,6 %	5 112	56,0 %
MONTRÉAL	33 487	14 202	42,4 %	3 726	11,1 %	10 476	31,3 %	19 285	57,6 %
OUTAOUAIS	5 216	1 585	30,4 %	596	11,4 %	989	19,0 %	3 631	69,6 %
QUÉBEC	13 499	4 473	33,1 %	1 285	9,5 %	3 188	23,6 %	9 026	66,9 %
RIVE-SUD	17 016	7 949	46,7 %	3 617	21,3 %	4 332	25,4 %	9 067	53,3 %
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	5 034	1 538	30,6 %	645	12,8 %	893	17,8 %	3 496	69,4 %
TOTAL	**119 305**	**48 155**	**40,4 %**	**17 511**	**14,7 %**	**30 644**	**25,7 %**	**71 150**	**59,6 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**4 740**	**3 224**	**68,0 %**	**2 018**	**42,6 %**	**1 206**	**25,4 %**	**1 516**	**32,0 %**
TOTAL 2011/2012	118 930	49 855	41,9 %	18 147	15,3 %	31 708	26,6 %	69 075	58,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	3 914	2 672	68,3 %	1 713	43,8 %	959	24,5 %	1 242	31,7 %
TOTAL 2010/2011	119 472	50 554	42,3 %	18 733	15,7 %	31 821	26,6 %	68 918	57,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	4 039	2 822	69,9 %	1 774	43,9 %	1 048	26,0 %	1 217	30,1 %

TABLEAU Nº 7

RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2013 PAR RÉGION VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDITIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	63	1	1,6 %	62	98,4 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	36	1	2,8 %	35	97,2 %
CÔTE-NORD	90	4	4,4 %	86	95,6 %
ESTRIE	317	0	0,0 %	317	100,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	156	46	29,5 %	110	70,5 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	106	3	2,8 %	103	97,2 %
MONTRÉAL	629	356	56,6 %	273	43,4 %
OUTAOUAIS	146	19	13,0 %	127	87,0 %
QUÉBEC	247	69	27,9 %	178	72,1 %
RIVE-SUD	863	180	20,9 %	683	79,1 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	45	7	15,6 %	38	84,4 %
TOTAL	**2 698**	**686**	**25,4 %**	**2 012**	**74,6 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**264**	**54**	**20,5 %**	**210**	**79,5 %**
TOTAL 2011/2012	2 667	497	18,6 %	2 170	81,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2011/2012	291	35	12,0 %	256	88,0 %
TOTAL 2010/2011	2 878	551	19,1 %	2 327	80,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	222	44	19,8 %	178	80,2 %

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A

RÉPARTITION EN 2012-2013 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2012 PAR RÉGION VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2012	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	151	75	49,7 %	64	42,4 %	12	7,9 %	20	26,7 %	55	73,3 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	46	13	28,3 %	33	71,7 %	0	0,0 %	12	92,3 %	1	7,7 %
CÔTE-NORD	64	32	50,0 %	27	42,2 %	5	7,8 %	28	87,5 %	4	12,5 %
ESTRIE	385	199	51,7 %	184	47,8 %	2	0,5 %	164	82,4 %	35	17,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	189	89	47,1 %	76	40,2 %	24	12,7 %	54	60,7 %	35	39,3 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	173	67	38,7 %	89	51,5 %	17	9,8 %	34	50,7 %	33	49,3 %
MONTRÉAL	364	203	55,8 %	158	43,4 %	3	0,8 %	124	61,1 %	79	38,9 %
OUTAOUAIS	342	150	43,9 %	174	50,8 %	18	5,3 %	24	16,0 %	126	84,0 %
QUÉBEC	539	171	31,7 %	355	65,9 %	13	2,4 %	109	63,7 %	62	36,3 %
RIVE-SUD	364	264	72,5 %	51	14,0 %	49	13,5 %	137	51,9 %	127	48,1 %
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	50	9	18,0 %	38	76,0 %	3	6,0 %	7	77,8 %	2	22,2 %
TOTAL	**2 667**	**1 272**	**47,7 %**	**1 249**	**46,8 %**	**146**	**5,5 %**	**713**	**56,1 %**	**559**	**43,9 %**

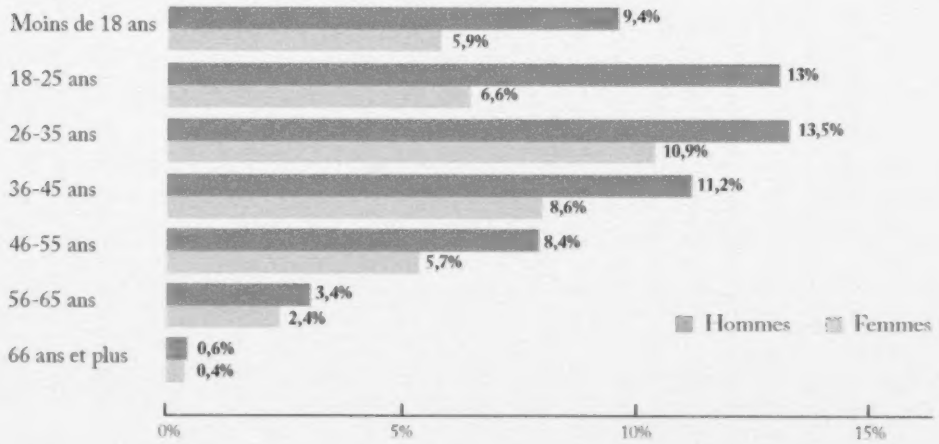
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2012 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

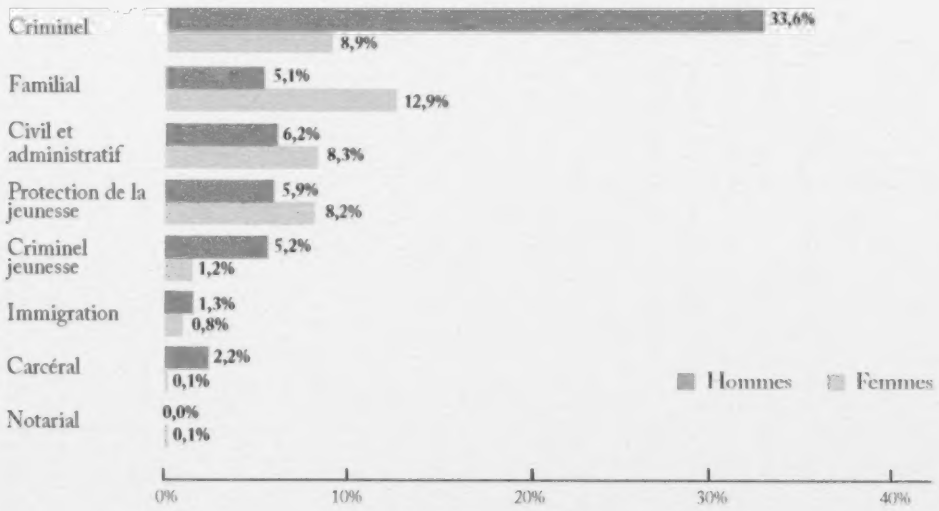
12.2 LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

En 2012-2013, 59,5 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 40,5 % sont des femmes.

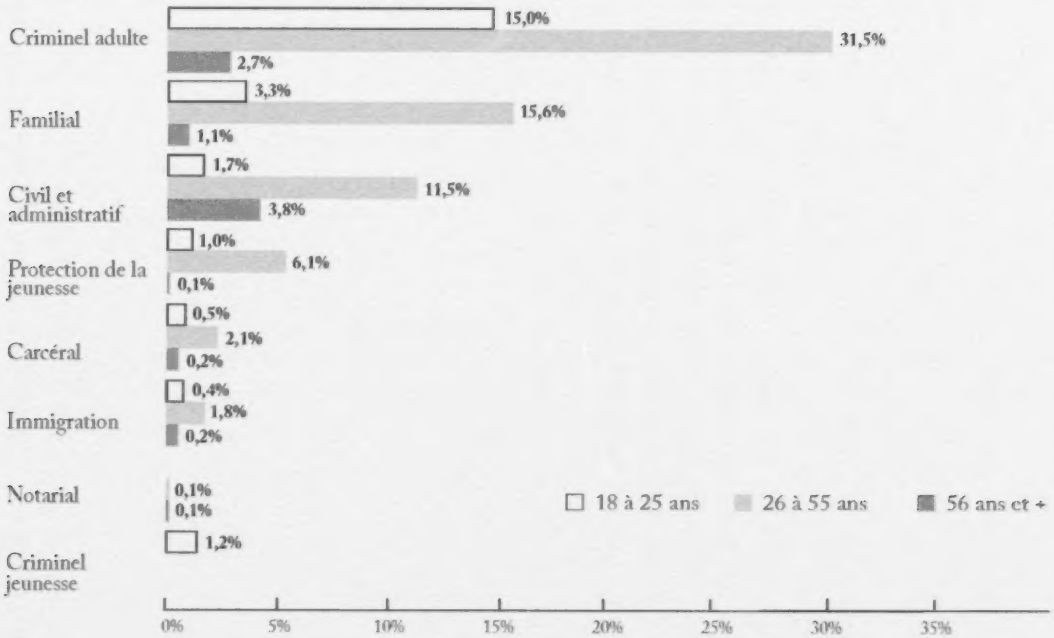
1. La répartition selon l'âge et le sexe



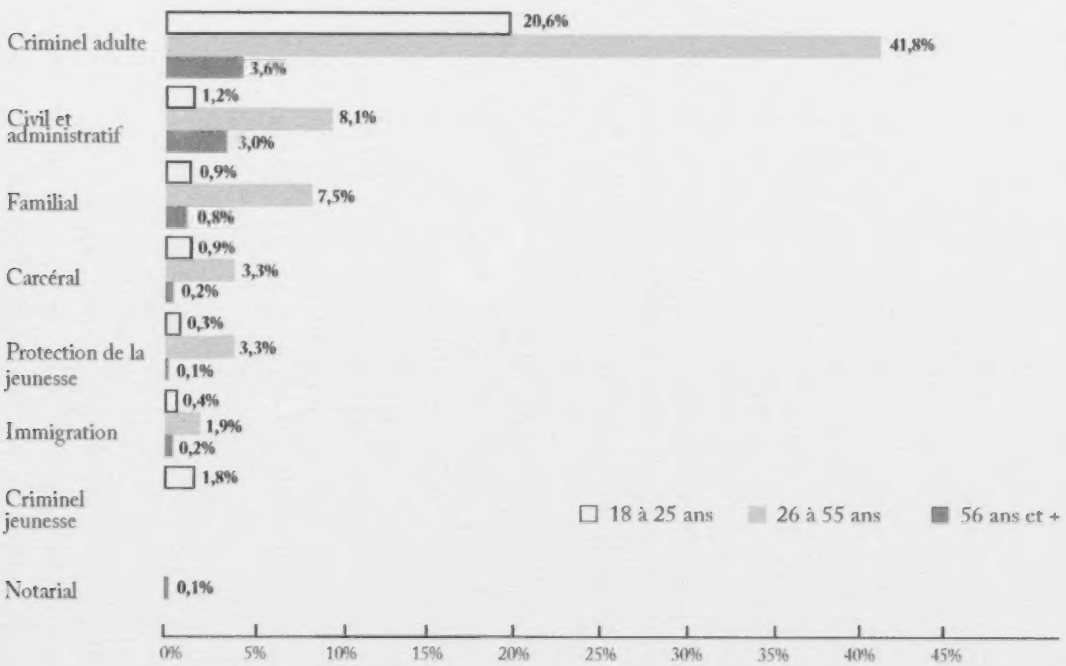
2. La répartition selon le sexe et la matière



3. La répartition selon l'âge et la matière

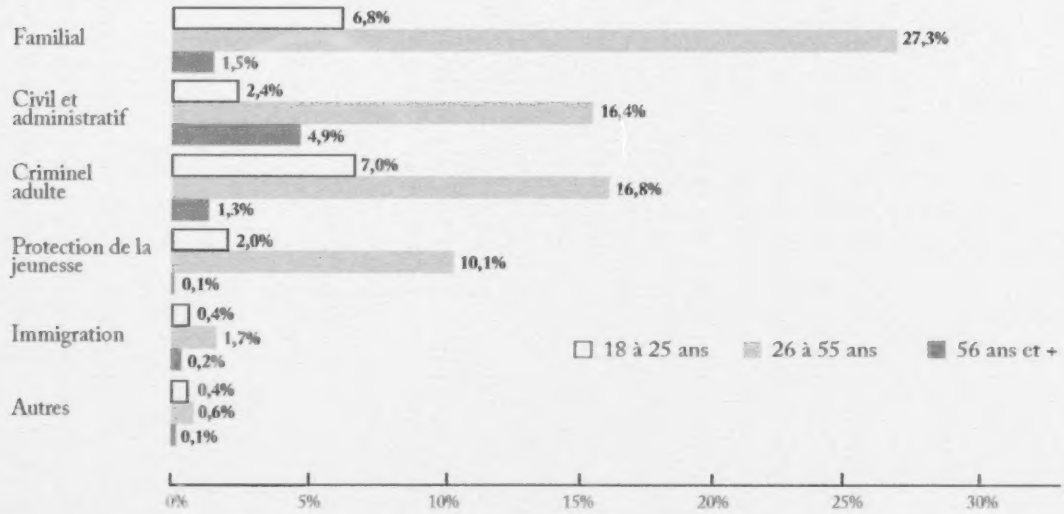


4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes

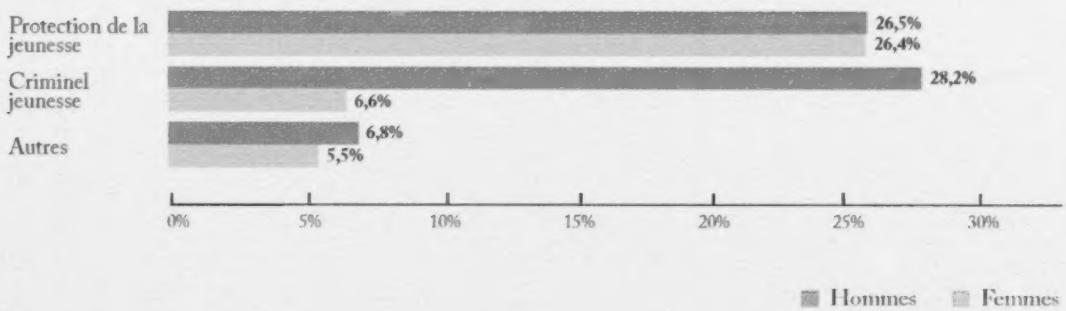


L'aide juridique, un réseau au service des gens

5. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



L'aide juridique, un réseau au service des gens

13.1 LES RESSOURCES HUMAINES

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2013, la Commission comptait 54 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2013 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 96 villes du Québec, comprenant 117 unités, dont 90 bureaux ouverts à plein temps et 27 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se retrouve à l'annexe 3 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 368 avocats salariés et de 497,9 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 865,9 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2013, le réseau comprenait 223 avocates et 145 avocats; 25 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 20,0 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2013.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2012-2013

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL	
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,9	35,4	0,0	46,3	
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	13,6	17,6	0,0	31,2	
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	18,7	27,4	1,3	47,4	
CÔTE-NORD	10,0	12,6	0,5	23,2	
ESTRIE	24,3	32,4	0,5	57,2	
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	30,3	41,6	1,2	73,1	
MAURICIE–BOIS-FRANCS	22,5	27,8	1,4	51,6	
MONTRÉAL	106,4	125,6	6,1	238,1	
OUTAOUAIS	25,6	31,8	,0	57,5	
QUÉBEC	37,0	44,9	2,2	84,1	
RIVE-SUD	42,0	49,4	1,7	93,0	
SAGUENAY–LAC ST-JEAN	15,6	21,1	0,0	36,7	
	356,9	**467,6**	**14,8**	**839,2**	(*)
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2012-2013	**368,0**	**497,9**	**16,0**	**881,9**	

(*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

13.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice 2012-2013, les subventions de base accordées à la Commission s'élèvent à 162 475 750 $. Les subventions pour les mégaprocès et dossiers spéciaux se chiffrent à 6 913 030 $ et les revenus autonomes et d'intérêts à 2 712 749 $. La Commission a également inscrit une subvention de 217 990 $ à l'égard du développement du futur Service administratif de rajustement des pensions alimentaires (SARPA). Les dépenses totales pour l'exercice 2012-2013 s'élèvent à 162 623 491 $, incluant des dépenses de 28 804 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les charges de 9 696 028 $. Au 31 mars 2013, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 11 452 874 $.

13.3 LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 MARS 2013

MAZARS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2013

Mazars Harel Droguin, s.e.n.c.s.l.

215, rue Saint-Jacques, Bureau 1200, Montréal, Québec, Canada, H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 - Télécopieur : 514 845 3849 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Praxity MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1 - 2
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Résultats	3
Excédent cumulé	4
Variation de l'actif financier net	5
État de la situation financière	6
Flux de trésorerie	7
Notes afférentes aux états financiers	8 - 18
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges opérations	19
Annexe B - Charges pratique privée	20
Annexe C - Autres revenus	21

Mazars Marcil Drouin, s.e.n.c.
215, rue Saint-Jacques, Bureau 1200, Montréal, Québec, Canada, H2Y 1M6
Téléphone : 514 865 9253 Télécopieur : 514 865 3819 contact@mazars.ca www.mazars.ca

Praxity MEMBER GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

L'aide juridique, un réseau au service des gens

MAZARS

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs de la
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**, qui comprennent l'état de la situation financière consolidé au 31 mars 2013, et les états consolidés des résultats, de l'excédent cumulé, de la variation de l'actif financier net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.r.l.

215, rue Saint-Jacques, Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 - Télécopieur : 514 845 1859 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Comptables professionnels agréés

Praxity MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Autre point

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons, qu'à notre avis, les principes comptables contenus dans les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Mazars Harel Beaudoin, S.E.N.C.R.L.[1]

Montréal, le 19 juin 2013

[1] CPA auditrice, CA permis no A111096

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

		Opérations	Pratique privée et dossiers spéciaux	Responsabilité professionnelle	Incendie et vol	Total 2013	Total 2012
	Budget (note 20)	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
REVENUS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	158 171 350 $	106 581 400 $	53 699 350 $	- $	- $	160 280 750 $	128 995 000 $
Droits de greffe	2 195 000	1 201 334	993 666	-	-	2 195 000	2 195 000
Chapitre III et mégaprocès	6 175 718	635 158	5 816 503			6 451 661	4 700 117
SARPA	420 000	217 990	-	-	-	217 990	-
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	461 369	-	-	461 369	451 733
Intérêts créditeurs	100 000	152 481	-	40 135	17 201	209 817	153 399
	167 062 068	108 788 363	60 970 888	40 135	17 201	169 816 587	136 495 249
CHARGES (Annexes A et B)							
Réguliers	162 497 937	102 940 985	52 592 844	-	-	155 533 809	138 570 660
Chapitre III et mégaprocès	6 176 718	635 158	5 824 369	-	-	6 459 527	4 878 073
SARPA	-	217 990	-	-	-	217 990	-
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	401 194	-	-	401 194	392 813
Services professionnels & indemnisations	-	-	-	10 971	-	10 971	25 724
	168 673 655	103 794 113	58 818 407	10 971	-	162 623 491	143 867 270
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	(1 611 587)	4 994 250	2 152 481	29 164	17 201	7 193 096	(7 372 021)
AUTRES REVENUS (Annexe C)	2 400 000	1 751 613	751 319	-	-	2 502 932	2 342 608
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	788 413 $	6 745 863 $	2 903 800 $	29 164 $	17 201 $	9 696 028 $	(5 029 413) $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

3

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	Non affecté réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle	Affectation incendie et vol	Total 2013	Total 2012
SOLDE AU DÉBUT	1 940 271 $	2 453 124 $	3 500 000 $	1 500 000 $	9 393 395 $	14 422 808 $
OPÉRATIONS						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	8 130 974	(1 385 111)	29 164	17 201	6 792 228	1 767 852
Investissements nets en immobilisations corporelles:						
À même les opérations de l'exercice	(1 109 393)	1 109 393			-	-
Versements sur la dette et les contrats de location-acquisition :						
À même les opérations de l'exercice	(459 143)	459 143			-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2c) et 2d))	46 365	-	(29 164)	(17 201)	-	-
	6 608 803	183 425	-	-	6 792 228	1 767 852
PRATIQUE PRIVÉE						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	2 903 800	-	-	-	2 903 800	(6 797 265)
	9 512 603	183 425	-	-	9 696 028	(5 029 413)
SOLDE À LA FIN	11 452 874 $	2 636 549 $	3 500 000 $	1 500 000 $	19 089 423 $	9 393 395 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2013	2012
	Budget (note 19)	Réel	Réel
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	768 413 $	9 898 028 $	(5 029 413) $
VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(895 000)	(1 173 043)	(1 143 778)
Amortissement	1 387 691	1 367 691	1 300 748
Dispositions	-	295	13 238
	492 691	214 943	170 207
(Augmentation) diminution des frais payés d'avance	-	(12 419)	134 831
Diminution (augmentation) des avances sur traitements différés	-	375	(13 160)
	-	(12 044)	121 671
Augmentation (diminution) de l'actif financier net	1 261 104	9 898 927	(4 737 535)
ACTIF FINANCIER NET AU DÉBUT	5 348 559	5 348 559	10 086 094
ACTIF FINANCIER NET À LA FIN	6 629 663	15 247 486 $	5 348 559 $

5

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 6

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 4)	14 794 011 $	11 620 311 $
Fonds en fidéicommis (Note 4)	566 287	503 240
Équivalents de trésorerie (Note 5)	5 000 000	5 000 000
Débiteurs (Note 6)	42 157 613	33 967 922
	62 517 911	51 091 473
PASSIFS		
Créditeurs (Note 8)	45 312 341	42 030 727
Traitements différés	125 763	220 640
Revenus perçus par anticipation (Note 9)	1 183 967	2 444 825
Dettes (Note 10)	648 354	1 046 722
	47 270 425	45 742 914
ACTIF FINANCIER NET	15 247 486 $	5 348 559 $
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	532 918 $	520 499 $
Avances sur traitements différés	24 116	24 491
Immobilisations corporelles (Note 11)	3 284 903	3 499 846
	3 841 937 $	4 044 836 $
EXCÉDENT CUMULÉ		
Non affecté - réserve générale	11 452 874 $	1 940 271 $
Investi en immobilisations	2 636 549	2 453 124
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	19 089 423 $	9 393 395 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateur

Administrateur

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 7

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges		
Opérations	6 745 863 $	1 741 426 $
Pratique privée	2 903 800	(6 797 265)
Assurance responsabilité professionnelle et incendie et vol	46 365	26 426
Éléments sans incidence sur la trésorerie:		
Amortissement - immobilisations corporelles	1 387 691	1 300 748
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(2 580)	(12 135)
Frais payés d'avance	(12 419)	134 831
Avances sur traitements différés	375	(13 160)
	11 069 095	(3 619 129)
Variations des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement (note 13)		
Opérations	(168 782)	433 275
Pratique privée	(6 095 030)	1 266 338
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	4 805 283	(1 919 516)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur la dette	(459 143)	(482 053)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(459 143)	(482 053)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	(63 047)	(94 116)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(63 047)	(94 116)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 112 268)	(1 083 681)
Cession d'immobilisations corporelles	2 875	25 373
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 109 393)	(1 058 308)
VARIATION NETTE DE L'EXERCICE	3 173 700	(3 553 993)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	16 620 311	20 174 304
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	19 794 011 $	16 620 311 $

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations pour une valeur comptable de 60 775 $ (60 098 $ en 2012) (note 11).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 8

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (« La Commission ») est constituée en vertu de la Loi sur l'aide juridique au Québec et offre des services d'avocats et de notaires aux personnes économiquement défavorisées.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

a) Présentation des états financiers

Les états financiers sont dressés selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public du Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) et comprennent les principales méthodes comptables suivantes.

b) Consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission des services juridiques et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe Saint-Charles et Petite Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais;
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay - Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie - Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 $ (3 500 000 $ en 2012). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

d) Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol

Cette affectation a pour objectif de défrayer les coûts reliés à des incendies ou des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 $ (1 500 000 $ en 2012). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

e) Excédent non affecté - réserve générale

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission dans le cours normal de ses affaires.

f) Excédent cumulé - affectation d'origine interne

Afin de distinguer l'excédent cumulé disponible au financement des opérations de la Commission, une affectation d'origine interne est constatée lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Au 31 mars 2013, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 1 954 752 $ qui est intégré à la réserve générale.

g) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de revenus et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les provisions pour honoraires courus de la pratique privée et les éventualités. La provision pour pratique privée nécessite un jugement critique et constitue une source d'incertitude. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

h) Constatation des octrois réguliers et spéciaux

Les revenus provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux revenus dans l'exercice financier au cours duquel surviennent les charges qui leur donnent lieu, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des dépenses en immobilisations.

i) Charges de la Pratique privée

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les revenus sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

j) Volet contributif

Les revenus relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

k) Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique

Les revenus de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

l) Instruments financiers

La Commission évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement. Les variations de juste valeur sont comptabilisés dans les résultats. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des fonds en fidéicommis, des débiteurs et des équivalents de trésorerie. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et des dettes.

m) Dépréciation des actifs financiers

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

n) Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les durées suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

o) Avantages sociaux futurs

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

o) **Avantages sociaux futurs (suite)**

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une portion ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises. La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 4 935 030 $ pour l'exercice (3 558 780 $ pour l'exercice précédent).

p) **Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La politique de la Commission consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les sommes d'argent que l'entité ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'ils sont affectés à d'autres fins, tels que les fonds en fidéicommis, ne sont pas inclus dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) a publié de nouveaux chapitres qui s'appliquent à tous les gouvernements et aux organismes publics utilisant les normes comptables du secteur public. Ainsi, le 1er avril 2012, la Commission a adopté prospectivement une nouvelle norme relative aux chapitres du Manuel de comptabilité pour le secteur public :

Chapitre SP 3410 révisé « Paiements de transfert »

Le chapitre SP 3410 sur les paiements de transfert a été révisé par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) en décembre 2010. Le chapitre révisé établit la différence entre les critères d'admissibilité et les stipulations. La nouvelle norme exige que les transferts soient comptabilisés comme dépenses et revenus lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont respectés.

L'adoption de cette nouvelle norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

4. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 93 136 $ (155 631 $ en 2012) déposés à cette fin.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 12

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

5. ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2013	2012
Affectation à la responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 1,15 % (1,05 % en 2012) échéant en avril 2013	3 500 000 $	3 500 000 $
Affectation incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 1,15 % (1,05 % en 2012) échéant en avril 2013	1 500 000	1 500 000
	5 000 000 $	5 000 000 $

6. DÉBITEURS

	2013	2012
Intérêts courus	7 191 $	- $
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	7 169 056	7 271 763
Opérations	2 109 400	-
Pratique privée	27 936 657	26 471 637
Pratique privée - Chapitre III et mégaprocès	4 319 184	-
Fonds d'accès justice	420 000	-
Dossiers spéciaux fédéraux	135 921	82 297
Autres	60 204	142 225
	42 157 613 $	33 967 922 $

7. MARGE DE CRÉDIT

La Commission dispose d'un régime d'emprunts sous forme d'une marge de crédit d'une limite autorisée de 11 000 000 $ au taux en vigueur au Fonds de financement du ministère des finances et de l'économie du Québec, valide jusqu'au 1er avril 2015.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 13

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

8. CRÉDITEURS

	2013	2012
Comptes fournisseurs et frais courus	1 272 751 $	1 376 968 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	28 797 096	27 936 657
Rétroactivité sur nouveau tarif	2 600 084	-
Chapitre III, Mégaprocès et dossiers spéciaux fédéraux	1 781 477	1 571 149
Salaires et retenues à la source	888 209	2 309 706
Vacances courues	8 263 369	7 169 056
Droits de greffe		
Opérations	935 538	905 555
Pratique privée	773 817	761 636
	45 312 341 $	42 030 727 $

9. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2013	2012
Avantage incitatif de location	52 950 $	78 365 $
Octrois du gouvernement du Québec		
SARPA	202 010	-
Pratique privée - Chapitre III et mégaprocès	-	1 712 477
Volet contributif - permanence	428 822	324 314
Volet contributif - pratique privée	499 986	329 669
Autres	199	-
	1 183 967 $	2 444 825 $

10. DETTES

	2013	2012
Emprunts de la Société immobilière du Québec pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 3,16 % à 5,52 %, échéant de 2013 à 2018	642 545 $	1 019 611 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant en 2014	5 809	27 111
	648 354 $	1 046 722

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

10. DETTES (SUITE)

Les remboursements en capital de la dette à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2014	321 553 $
2015	142 712 $
2016	88 569 $
2017	53 688 $
2018	36 023 $
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 3,16 % à 5,52 %	38 659 $
Les paiements exigibles et le solde des obligations sont les suivants :	
2014	5 975
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 7,39 % à 10,60 %	166
Solde des obligations	5 809 $

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	2013 VALEUR NETTE	2012 VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	4 305 926 $	3 022 388 $	1 283 538 $	1 363 981 $
Mobilier et matériel de bureau	2 811 593	1 822 311	989 282	834 904
Développement informatique	22 869	-	22 869	-
Améliorations locatives	3 767 666	2 781 927	985 739	1 278 184
	10 908 054	7 626 626	3 281 428	3 477 069
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	179 105	175 630	3 475	22 777
	11 087 159 $	7 802 256 $	3 284 903 $	3 499 846 $

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 60 775 $ (60 098 $ en 2012).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

12. EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE

Les montants constatés aux charges d'opération de l'exercice et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2013	2012
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	26 586 $	60 654 $
Frais de déplacement	1 630	4 111
Autres charges	588	-
Montants constatés aux charges d'opération de l'exercice	28 804 $	64 765 $

13. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement se détaillent comme suit :

	2013	2012
Opérations		
Débiteurs	(2 351 863) $	5 785 $
Créditeurs	2 198 666	174 975
Traitements différés	(94 877)	153 187
Revenus perçus par anticipation	79 292	99 328
	(168 782) $	433 275 $
Pratique privée		
Débiteurs	(5 837 828) $	(959 161) $
Créditeurs	1 082 948	1 340 434
Revenus perçus par anticipation	(1 340 150)	885 065
	(6 095 030) $	1 266 338 $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 38 825 $ (59 427 $ en 2012).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

14. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 21 569 272 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2014	6 293 147 $	114 821 $
2015	5 262 165 $	96 767 $
2016	3 484 775 $	83 914 $
2017	2 817 713 $	63 824 $
2018	2 330 474 $	36 350 $

15. ÉVENTUALITÉS

a) Certains centres communautaires juridiques et la Commission font l'objet de poursuites pour des montants importants. Concernant ces poursuites, s'il y avait pour la Commission obligation d'acquitter des réclamations dont il n'est pas possible présentement d'estimer le montant, la perte qui en résulterait serait comptabilisée comme charge de l'exercice. Ce montant concerne des poursuites professionnelles pour lesquelles une affectation spécifique de l'excédent cumulé à l'égard de la responsabilité professionnelle est prévue aux états financiers.

Actuellement, l'affectation de l'excédent cumulé à la responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible de fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) Au cours d'un exercice antérieur, des griefs de reclassification de poste de travail et de relativité salariale des employés de soutien ont été déposés. À la suite de la réalisation du programme d'équité salariale, des plaintes sont à l'étude à la Commission de l'équité salariale. De plus, des griefs ont été déposés pour contester les sommes versées par l'employeur à titre de rétroactivité. Il est présentement impossible de prévoir l'issue de ces griefs et les montants, le cas échéant, qui pourraient être payés. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

D'autre part, la Commission de l'équité salariale a autorisé la commission a complété son évaluation du maintien de l'équité salariale après le 31 décembre 2011. Cette évaluation est tributaire des plaintes et griefs qui sont actuellement en attente de décisions. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement pour le maintien.

La direction estime que ces charges seraient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le renouvellement des conventions collectives des employés de bureau du Centre communautaire juridique de Saguenay Lac-St-Jean. Une provision correspondant aux paramètres gouvernementaux est inscrite aux états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des sociétés contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 826 266 $ (5 798 530 $ en 2012) payable à la Société immobilière du Québec et des droits de greffe redevables au Ministère de la Justice du Québec pour 1 447 962 $ (1 403 299 $ en 2012), ainsi que diverses charges d'opération et droits de greffe totalisant 664 151 $ (629 178 $ en 2012) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 709 355 $ (1 667 191 $ en 2012) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2013 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 108 776 400 $ (86 418 800 $ en 2012) pour les opérations et droits de greffe, 53 699 350 $ (44 771 200 $ en 2012) pour la pratique privée, 6 451 661 $ (4 700 117 $ en 2012) pour le recouvrement de charges liées à des mégaprocès et 217 990 $ (0 $ en 2012) pour le recouvrement des charges liées au développement du futur service administratif de rajustement de pension alimentaire «SARPA».

Les revenus perçus par anticipation relativement à ces opérations apparaissent aux notes 6 et 9.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

17. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

La Commission, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de la société aux risques à la date de l'état de la situation financière, soit au 31 mars 2013.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Commission est exposée à ce risque principalement en regard à ses créditeurs et ses éventualités. La direction estime qu'en cas de telles difficultés, la Commission obtiendrait des octrois gouvernementaux additionnels.

Risque de crédit

La Commission détient des débiteurs importants qui consistent principalement en des montants à recevoir du Gouvernement du Québec au montant totalisant 41 954 297 $ et d'autres montant à recevoir du Gouvernement fédéral. La direction estime que la nature de ces montants à recevoir fait en sorte que le risque de crédit est à toute fin inexistant.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux fixe. Les instruments à taux d'intérêts fixes assujettissent la Commission à un risque de juste valeur.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2013

18. ÉVÉNEMENTS IMPORTANTS

Au cours de l'exercice, de nouvelles conventions collectives ont été ratifiées avec les employés de bureau ainsi que les avocats du réseau d'aide juridique. Seuls les employés de bureau du Centre communautaire juridique du Saguenay Lac-St-Jean n'ont pas renouvelé leur contrat de travail. Les nouvelles conventions collectives couvrent la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2015. Les traitements du personnel cadre juridique ont également été indexés rétroactivement au 1er avril 2011. Les rétroactivités inscrites aux charges de l'exercice totalisent 13 450 783 $ incluant des charges sociales de 1 528 338 $. Ces montants représentent les soldes nets déductions faites de provisions inscrites lors des exercices antérieurs s'élevant à 716 604 $.

D'autre part, l'entente sur le Tarif de la pratique privée a été renouvelée le 27 mars 2013. La nouvelle entente porte sur la période du 1er avril 2010 au 30 septembre 2017. Une rétroactivité totalisant 2 600 084 $ et couvrant la période du 1er avril 2010 au 26 mars 2013 est incluse aux charges de l'exercice ainsi qu'aux créditeurs.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers consolidés de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

20. BUDGET

Les chiffres non audités présentés sous la colonne budget dans les états financiers sont fournis à titre d'information seulement.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	Opérations régulières			Chapitre III & mégaprocès			SARPA			Dossiers fédéraux			Total		
	Budget* 2013	Réel 2013	Réel 2012	Budget 2013	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012		Réel 2013	Réel 2012		Réel 2013	Réel 2012	
ANNEXE A - CHARGES OPÉRATIONS															
Administration															
Charges locatives, taxes et permis	6 868 828 $	6 828 260 $	6 711 168 $	23 131 $	23 096 $	28 412 $	11 547 $	-	$	-	-	$	6 860 632 $	6 730 581	$
Frais de déplacement	1 031 371	899 978	970 462	10 000	8 821	7 575	-	-		-	-		908 799	978 037	
Amortissement - immobilisations corporelles	1 372 173	1 372 173	1 298 806	11 518	11 518	1 852	4 000	-		-	-		1 387 691	1 300 748	
Services professionnels	538 240	649 450	650 066	2 380	13 342	8 558	-	-		-	-		662 792	669 632	
Télécommunications	897 999	722 158	755 283	1 800	1 999	1 460	222	-		-	-		724 270	756 773	
Fournitures de bureau	558 130	543 887	532 710	4 300	1 614	830	39	-		-	-		545 250	533 840	
Cotisations professionnelles	664 404	654 664	620 316	1 650	3 286	2 146	2 116	-		-	-		660 246	622 484	
Bibliothèque	521 364	492 385	480 535	1 000	-	217	-	-		-	-		492 385	480 752	
Entretien et réparations	472 864	428 142	418 930	1 750	294	247	155	-		-	-		428 591	419 077	
Formation professionnelle	497 163	405 331	460 567	2 550	1 288	691	704	-		-	-		407 321	461 158	
Frais postaux	318 008	282 838	319 953	3 300	214	279	-	-		-	-		282 853	320 232	
Autres frais administratifs	340 718	350 147	378 276	3 280	1 937	1 463	880	-		-	-		352 964	377 739	
Ameublement et matériel de bureau	161 186	211 788	163 034	-	46	824	-	-		-	-		211 806	163 598	
Réunion des administrateurs	87 446	90 429	87 623	-	-	-	-	-		-	-		90 429	87 623	
Intérêts sur la dette	39 210	38 825	59 427	-	-	-	-	-		-	-		38 825	59 427	
Information	14 966	16 580	8 899	-	-	-	-	-		-	-		16 580	8 899	
Électricité	3 131	2 929	2 687	-	-	-	-	-		-	-		2 929	2 687	
	14 237 230	13 885 686	13 907 834	66 809	67 318	55 292	19 883	-		-	-		13 982 887	13 982 926	
Traitements et charges sociales															
Avocats	60 833 788	59 537 643	43 188 281	293 102	498 130	227 547	138 117	-		-	-		60 171 890	43 415 838	
Autres	27 011 020	25 915 909	24 763 180	56 807	70 278	69 494	60 210	-		-	-		26 046 397	24 832 654	
	87 844 809	85 453 552	67 951 461	349 909	568 408	297 041	198 327	-		-	-		86 218 287	69 248 492	
Débours judiciaires															
Volet gratuit															
Civils	-	159 830	123 281	-	-	-	-	-		-	-		159 830	123 281	
Criminels	3 443 364	3 149 798	3 023 008	-	16	-	-	-		-	-		3 149 774	3 023 008	
	379 044	295 607	292 630	-	1 416	30	-	-		-	-		297 023	292 860	
	3 822 398	3 445 385	3 315 639	-	1 432	30	-	-		-	-		3 446 797	3 315 869	
Volet contributif															
Civils	-	159 830	123 281	-	-	-	-	-		-	-		159 830	123 281	
Criminels	-	16 532	29 676	-	-	-	-	-		-	-		16 532	29 676	
	-	176 362	152 957	-	-	-	-	-		-	-		176 362	152 957	
	3 822 398	3 621 727	3 468 596	-	1 432	30	-	-		-	-		3 623 159	3 468 626	
	106 004 437	$ 102 940 985	$ 85 327 681	$ 416 518	$ 635 158	$ 352 363	$ 217 990	$ -	$	-	$ -	$	103 794 113	$ 85 880 044	$

* Ces montants incluent les budgets en capital pour un total de 1 345 634 $ pour les acquisitions d'immobilisation et remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations ni des charges liées aux dossiers fédéraux.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	Opérations régulières			Chapitre III & mégaprocès			SARPA		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2013	Réel 2013	Réel 2012	Budget 2013	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE												
Volet gratuit												
Honoraires												
Civils		21 868 859 $	22 502 495 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	21 868 859 $	22 502 495 $
Criminels		21 793 891	20 547 010	-	5 764 249	4 451 063	-	-	378 785	357 461	27 936 925	25 355 554
Notaires		73 592	57 473	-	-	-	-	-	-	-	73 592	57 473
		43 536 342	43 106 978		5 764 249	4 451 063	-	-	378 785	357 461	49 679 376	47 915 522
Débours[1]												
Civils		4 448 722	4 680 552	-	-	-	-	-	-	-	4 448 722	4 680 552
Criminels		1 773 844	2 314 860	-	59 535	74 079	-	-	22 409	35 329	1 855 788	2 424 268
Notaires		23 079	25 039	-	-	-	-	-	-	-	23 079	25 039
		6 245 645	7 020 451	-	59 535	74 079	-	-	22 409	35 329	6 327 589	7 129 859
Autres frais		42 242	27 235	-	-	-	-	-	-	-	42 242	27 235
Intérêts		1 211	11 207	-	585	566	-	-	-	3	1 796	11 778
		43 453	38 442	-	585	566	-	-	-	3	44 038	39 013
		49 825 440	50 165 871		5 824 369	4 525 710	-	-	401 194	392 813	56 051 003	55 084 394
Volet contributif												
Honoraires												
Civils		1 724 091	1 716 862	-	-	-	-	-	-	-	1 724 091	1 716 862
Criminels		631 486	928 027	-	-	-	-	-	-	-	631 486	928 027
Notaires		7 469	5 156	-	-	-	-	-	-	-	7 469	5 156
		2 363 066	2 649 135	-	-	-	-	-	-	-	2 363 066	2 649 135
Débours[2]												
Civils		312 020	384 209	-	-	-	-	-	-	-	312 020	384 209
Criminels		90 757	82 961	-	-	-	-	-	-	-	90 757	82 961
Notaires		1 561	806	-	-	-	-	-	-	-	1 561	806
		404 338	427 973	-	-	-	-	-	-	-	404 338	427 973
		2 767 404	3 077 108	-	-	-	-	-	-	-	2 767 404	3 077 108
	56 493 500 $	52 592 844 $	53 242 979 $	5 759 200 $	5 824 369 $	4 525 710 $	- $	- $	401 194 $	392 813 $	58 818 407 $	58 161 502 $
	162 497 937 $	155 533 809 $	138 570 660 $	6 175 718 $	6 459 527 $	4 878 073 $	217 990 $	- $	401 194 $	392 813 $	162 612 520 $	143 841 546 $

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 4 681 712 $ (4 944 986 $ en 2012) et d'autres débours de 1 845 878 $ (2 180 023 $ en 2012).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 312 844 $ (319 818 $ en 2012) et d'autres débours de 91 494 $ (108 054 $ en 2012).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	Opérations régulières			Chapitre III & mégaprocès			SARPA		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2013	Réel 2013	Réel 2012	Budget 2013	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2012
ANNEXE C - AUTRES REVENUS												
Opérations												
Volet contributif **		1 206 698 $	971 470 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 206 698 $	971 470 $
Mémoires de frais		16 063	32 883	-	-	-	-	-	-	-	16 063	32 883
Remboursements des coûts de l'aide juridique		500 092	502 248	-	-	-	-	-	-	-	500 092	502 248
Autres		26 180	33 081	-	-	-	-	-	-	-	26 180	33 081
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles		2 580	12 135	-	-	-	-	-	-	-	2 580	12 135
Ristournes sur contrats d'assurance-groupe		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1 900 000 $	1 751 613 $	1 551 817 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 751 613 $	1 551 817 $
Pratique privée (article 52)												
Contributions des bénéficiaires	500 000 $	751 319 $	790 791 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	751 319 $	790 791 $
	2 400 000 $	2 502 932 $	2 342 608 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	2 502 932 $	2 342 608 $

** Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires		796 138 $	645 275 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	796 138 $	645 275 $
Frais administratifs		408 213	325 751	-	-	-	-	-	-	-	408 213	325 751
Intérêts		2 349	444	-	-	-	-	-	-	-	2 349	444
		1 206 698 $	971 470 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 206 698 $	971 470 $

21

SECTION 14

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2013-2014 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2009-2013 et au Plan d'action de développement durable 2009-2013[1].

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques sont les suivants :

1. Compléter les travaux afin de mettre en place les structures et les équipements nécessaires à l'implantation du nouveau Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA) au sein de la Commission des services juridiques et s'assurer que les centres régionaux d'aide juridique seront en mesure d'offrir les services d'aide à l'homologation d'une entente en matière de pension alimentaire;
2. Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique du 1er juin 2013;
3. Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire;
4. Compléter les démarches afin que soient remplacés les membres qui ont quitté la Commission et que soient nommés les membres dont le mandat est échu;
5. Réviser et adopter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour les années financieres 2013-2015;
6. Réaliser la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale et, par la suite, réaliser une opération de relativité salariale;
7. Répondre aux demandes du gouvernement fédéral en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles.

[1] En vertu de décret 136-2012 adopté le 29 février 2012, le Plan d'action de développement durable adopté par la Commission continue d'être en vigueur jusqu'au 31 mars 2015, car l'adoption d'une stratégie gouvernementale du développement durable révisée a été reportée au 31 décembre 2014.

ANNEXE 1

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

    18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date où une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 2

LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES ENTRE LE 1ER AVRIL 2012 ET 31 MARS 2013

	02/02/12	13/06/12 Assemblée générale annuelle	13/06/12 Assemblée générale	09/07/12	19/09/12	21/11/12	30/01/13
Me Denis Roy	X	X	X	X	X	X	X
Me Lucie Dufresne	X	X	X	X	X	X	X
Me Pierre Allen	X	X	X	X	X	X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X	X	X	X
Me Rachel Caissy		X	X		X	X	X
Mme Nathalie Cloutier	X	X	X	X	X		X
Me Janick Perreault		X	X			X	
Me Benoît Roberge	X			X	X	X	X
Me Isabelle Simard	X	X	X	X	X	X	X
Le sous-ministre de la Justice		D	D		D		D
Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale	D	D	D				D

X présent

D représenté par un délégué

ANNEXE 3

Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2013

Régions	*Bureaux avec avocats en permanence*	*Bureaux avec avocats à temps partiel*
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE Me Jean Paquin Directeur général 566, 1ère Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie-James Baie d'Ungava Lac Simon Lebel-sur-Quévillon Mistissini Nemaska Oujé-Bougoumou Senneterre Témiscaming Waswanipi Winneway
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE Me Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cabano Chandler Gaspé Îles-de-la-Madeleine Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts	La Pocatière Matapédia Mont-Joli Paspébiac Saint-Pascal Trois-Pistoles
CÔTE-NORD Me François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Betsiamites Escoumins Sacré-Cœur
ESTRIE Me Mario J. Proulx Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac-Mégantic Magog Sherbrooke ■ Section civile ■ Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE Me Caroline Blache Directrice générale 85, rue de Martigny O. Bureau C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	
MAURICIE–BOIS-FRANCS Me Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières ■ Section civile et familiale ■ Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
MONTRÉAL Me Claude Hargreaves Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval ■ Section civile ■ Section criminelle et jeunesse Montréal ■ Bureau des affaires criminelles et pénales ■ Bureau de l'immigration ■ Bureau en droit de la santé mentale ■ Bureau jeunesse ■ Centre-Sud ■ Côte-des-Neiges ■ Crémazie ■ Maisonneuve-Mercier ■ Montréal-Nord ■ Sud-Ouest ** Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.*	
OUTAOUAIS Me Roger Landry Directeur général 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7 ** Centre local*	Campbell's Bay Gatineau (Secteur Aylmer) Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) ■ Section criminelle ■ Section civile/famille/jeunesse Maniwaki	Saint-André-Avellin

Régions	*Bureaux avec avocats en permanence*	*Bureaux avec avocats à temps partiel*
QUÉBEC Me Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec ■ Centre-Ville ■ Charlesbourg ■ Section criminelle ■ Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac-Etchemin Sainte-Marie-de-Beauce
RIVE-SUD Me Yvan Niquette Directeur général 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil ■ Section civile ■ Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN Me Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	89 BUREAUX	27 BUREAUX
	1 CENTRE LOCAL	
GRAND TOTAL	117 UNITÉS	

L'aide juridique, un réseau au service des gens

www.csj.qc.ca.

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562